

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

Ústav speciálněpedagogických studií

**Diplomová práce**

Bc. Tomáš Jelínek

**Lidé se sluchovým postižením využívající leteckou  
dopravu v ČR**

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu v uvedeném seznamu použité literatury.

V Praze, dne 31. 5. 2021

## **Poděkování**

Chtěl bych velmi poděkovat Mgr. Kateřině Jeřábkové, Ph.D. za její odbornou pomoc, konzultaci, cenné rady, připomínky a metodický postup při zpracování diplomové práce, respondentům, kteří ochotně vyplnili můj dotazník, dále zaměstnancům z Centra podpory studentů se specifickými potřebami za korekturu českého jazyka a tlumočnickou službu. V neposlední řadě bych chtěl také velmi poděkovat mým blízkým za jejich podporu během celého mého studia.

# Obsah

Úvod .....	5
1 Osoba se sluchovým postižením .....	9
1.1 Důsledky sluchových postižení .....	12
2 Letecká doprava .....	16
2.1 Výhody a nevýhody letecké dopravy .....	17
2.2 Letecká společnost .....	18
2.3 Letiště ve světě .....	20
2.4 Mezinárodní letiště Václava Havla Praha .....	22
3 Možná rizika v cestování u osob s postižením a specificky se sluchovým postižením .....	23
3.1 Bariéry .....	24
3.2 Bariéry na straně lidí se sluchovým postižením .....	26
3.3 Odbourání bariér na straně lidí pro sluchově postižené .....	27
3.4 Překonávání bariér na letištích a v letecké dopravě .....	29
3.4.1 Letiště Václava Havla Praha a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením.....	30
3.4.2 Letiště Brno – Tuřany a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením .....	35
3.4.3 Letiště Leoše Janáčka Ostrava a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením ...	36
3.4.4 Letiště Karlovy Vary a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením .....	38
3.4.5 Letiště Pardubice a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením .....	39
3.4.6 Letecká společnost ČSA a její služby pro osoby se zdravotním postižením .....	39
3.4.7 Letecká společnost Smartwings a její služby pro osoby se zdravotním postižením ..	40
4 Praktická část .....	42
4.1 Charakteristika výzkumného problému .....	42
4.2 Cíle šetření .....	44
4.3 Výzkumný soubor .....	44
4.4 Metoda sběru dat .....	44
4.5 Metoda zpracování získaných dat .....	46
4.6 Sebraná data .....	47
4.7 Analýza dat .....	68
5 Diskuze .....	79
Závěr .....	86
Seznam bibliografických citací.....	88
Seznam elektronických zdrojů.....	90
Seznam obrázků	
Seznam příloh	

# Úvod

*"Když se zdá, že jde všechno proti tobě, pamatuj, že letadlo vzlétne vždy proti větru, a ne s větrem"* (Henry Ford)

Téma: „Lidé se sluchovým postižením využívající leteckou dopravu v ČR“ jsem zvolil z toho důvodu, jelikož studuji dva obory, a to speciální pedagogiku pro druhý stupeň a střední školu a geografii. Byla to tedy pro mě příležitost, jak sloučit dva studijní obory dohromady. Navíc jsem neslyšící a v komunitě neslyšících žiji od narození, proto bych se rád věnoval tématu, které se co nejvíce blíží k menšině osob se sluchovým postižením. Nejprve si musíme uvědomit, že menšina osob se sluchovým postižením je velmi odlišná od majoritní společnosti, respektive od slyšících, jak se v komunitě neslyšících často používá. Lze říci, že někoho hned napadne, že neslyšící využívá jinou komunikační formu. Ve skutečnosti existují různé komunikační formy, zejména zaleží na tom, jakou má člověk ztrátu sluchu, např. člověk s malou ztrátou sluchu, takzvanou lehkou nedoslýchavostí, nepotřebuje používat znakový jazyk. Někdo má velmi těžkou ztrátu sluchu a chodí do školy pro sluchově postižené, kde se potkává se žáky se sluchovým postižením a komunikuje znakovým jazykem. V této diplomové práci bude samozřejmě popsána komunikace neslyšících, rozdíl mezi znakovým a mluveným jazykem, komunikační zásady pro kontakt s neslyšícími atd. Zároveň autor této práce popíše nejen komunikaci, ale také kulturu neslyšících, v níž je tolik bohatých příkladů, např. rozdíl mezi osobou neslyšící a slyšící, kdy neslyšící komunikují znakovým jazykem, slyšící zase využívají jazyk mluvený. Dalším příkladem je otázka, jak navázat kontakt s neslyšícím. Existují různé způsoby, např. zablikání světla, dupání, mávání. Pro slyšící je pro navázání sociálního kontaktu dostatečný sluch, jak se správně chovat k neslyšícím, jaké jsou komunikační zásady pro kontakt s neslyšícími. V případě, že slyšící chce komunikovat s neslyšícím, musí dodržet základní pravidla, např. ztlumit zvuk televize, mít správné osvětlení (není vhodná tma ani přílišné oslnění), také může pro komunikaci využít psaný text. Pro snadné odezírání není vhodné mít např. cigaretu či žvýkačku v ústech. Jaká jsou komunikační pravidla mezi neslyšícími (např. dodržovat znakový kontakt, sledovat nejen ruce, ale také na obličej atd.), zda existují časopisy, filmy, média, internetové stránky pro neslyšící, kdo je tlumočník, kdo českého znakového jazyka atd. To však neznamená, že neslyšící mají na všechno řešení a nemají žádné bariéry ve společnosti slyšících. Komunita neslyšících bohužel čelí několika problémům, které se musí řešit, např. v České republice je

nedostatek tlumočnicků do českého znakového jazyka, televizní stanice neopatřují titulky všechny pořady, ale jen některé, nebo někdy se stává, že se neslyšící setkali s diskriminací třeba ve škole nebo v práci apod. V posledních letech se u nás v České republice bojuje za práva osob se sluchovým postižením a neustále se řeší tolik věcí z různých oblastí, např. vzdělávání, práce, právo, zdravotnictví, doprava, média, apod. Někdy se komunitě neslyšících boj podaří, někdy nepodaří, např. jedním z úspěchů bylo, že v roce 1998 byl uzákoněn zákon o znakové řeči, který byl v roce 2008 novelizován pod číslem 384/2008 Sb., kde je v §6 uznáno deset komunikačních systémů, čímž mají osoby se sluchovým postižením a osoby hluchoslepé právo na využití těchto komunikačních systémů. Díky tomuto zákonu se tedy neslyšícím poskytuje právo vzdělávat se prostřednictvím českého znakového jazyka. Současní slyšící nebo neslyšící učitelé a učitelky, ale ne všichni, používají znakový jazyk, což je pro neslyšící děti výhodou. Děti tak mohou poslouchat učitele, porozumět mu a získávat dostatečné informace. Osobám se sluchovým postižením také pomáhá školský zákon č. 564/2004 Sb., kde se §16 – §19 věnují vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů nadaných. Ve výše uvedeném zákoně je napsáno, že všechny děti, žáci a studenti (včetně těch se speciálními vzdělávacími potřebami) mají právo na vzdělávání. Školské poradenské zařízení musí podle vyhlášky č.27/2016 Sb. povinně zjišťovat speciální vzdělávací potřeby a doporučit podpůrná opatření dětem, žákům a studentům, např.: neslyšící potřebují mít na test více času, než jaký mají běžně ostatní žáci a studenti. Školský zákon (§16, odst. 7) také umožňuje využití komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob.

Cílem diplomové práce je odhalení aktuálního stavu v poskytování služeb cestujícím se sluchovým postižením, kteří využívají při cestování leteckou dopravu.

Dílními cíli je zjistit:

1. využívání letecké dopravy ze strany klientů se sluchovým postižením;
2. jak respondenti komunikovali na letištích a na palubách letadel;
3. případné požadavky lidí se sluchovým postižením ohledně letecké dopravy.

Lidé často cestují letadlem po celém světě z mnoha důvodů, např.: za prací, na návštěvu, na svatbu, na dovolenou, na konferenci, za vzděláváním, na turnaj apod. To se taktéž týká osob se sluchovým postižením, které také cestují letadlem. Autor této práce

by rád zjistil, zda se osoby se sluchovým postižením potýkají s problémy v souvislosti s leteckou dopravou, např. zda se setkali s nějakou bariérou v prostorách letišť v České republice, zda jim vyhovuje či nevyhovuje komunikace s některou z leteckých společností, zda jim vznikla nedorozumění v letadle apod. V České republice je pět mezinárodních letišť (Praha, Brno, Ostrava, Pardubice a Karlovy Vary), z nichž nejpřetíženější a největší je letiště Václava Havla Praha, které za rok 2019 odbavilo celkem 17 804 900 cestujících, což byl nárůst téměř o jeden milion cestujících více než v roce předcházejícím. V této době se jednalo o rekord. V současnosti je však situace opačná z důvodu pandemie COVID-19.

V této práci je potřeba upozornit na současnou situaci ohledně pandemie COVID-19, jelikož výsledky mé práce budou touto situací ovlivněny a budou vykazovat jiné hodnoty, než k jakým bychom došli v předchozích letech, kdy letecká doprava fungovala zcela normálně.

V současnosti funguje letecká doprava jiným způsobem, protože většina letadel je zastavena a počet cestujících se tak velmi snížil. Rozhodl jsem se proto, že respondenti vyplní otázky, které budou souviset hlavně se zkušeností s leteckou dopravou před rozšířením koronaviru. WHO uvedla, že se v prosinci v roce 2019 objevil COVID-19 v čínském městě Wu-chan na potravinářském trhu, odkud se rozšířil do celého světa. COVID-19 je nový kmen viru z roku 2019. Tento virus dokáže infikovat osoby a zvířata (např. gorily). COVID-19 je schopen poškodit respirační systém. Člověk, který je nakažen COVIDEM-19 může podlehnout smrti. Nejběžnější příznaky koronaviru jsou horečka, kašel, dušnost, bolest hlavy, bolest svalů a kloubů, ztráta čichu a chuti. Další možné projevy jsou například únava, zvracení, průjem, bolest v krku a rýma. Jiný člověk nakažený COVIDEM-19 může být bez příznaků. V České republice se koronavirus objevil dne 1. 3. 2020. Od této doby až dodnes nás hodně zasáhl a změnil život lidstva. Panuje zde např. nouzový stav, opatření, lockdown, testy na COVID-19 apod. V České republice bylo ke dni 22. 3. 2021 evidováno přes 1,4 milionů pozitivních případů a zemřelo přes 24 tisíc lidí. V současnosti se v České republice, a také v jiných státech na světě, začíná očkovat vakcínami proti COVID-19 např. Pfizer/BioNTech, Moderna, AstraZeneca a Johnson&Johnson. Tyto čtyři vakcíny jsou k dispozici v České republice dle schválení Evropské unie, konkrétně Evropské lékové agentury (European Medicines Agency – EMA) (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2021).

Diplomová práce je rozdělena do dvou částí, a to teoretické a praktické. V rámci teoretické části je vymezena terminologie v oblasti sluchového postižení, klasifikace

sluchových vad a jejich diagnostika, kultura neslyšících atd. V rámci praktické části je vytvořen dotazník s několika otázkami určenými pro neslyšící osoby, které mají zkušenosti s leteckou dopravou. Autor práce by rád zjistil, v čem se vyskytují problémy v souvislosti s leteckou dopravou. V budoucnosti by mohly výstupy práce pomoci komunitě neslyšících a letecké dopravě v České republice, aby se nepříhodila nepříjemná situace pro obě strany. Cílem této práce je zároveň i vytvořit doporučení pro komunikaci s osobami se sluchovým postižením na letištích a palubách letadel.



# 1 Osoba se sluchovým postižením

Nejprve bychom se měli zamyslet nad tím, kolik je na světě osob se sluchovým postižením. Světová zdravotnická organizace, kterou známe pod zkratkou WHO (celým názvem World Health Organization) uvádí, že v současné době je na světě dle odhadu 446 milionů lidí se sluchovým postižením tedy 5,5 % populace. Tato organizace se také zmiňuje o tom, že lidí s tímto postižením bude do roku 2050 ještě přibývat. Děti s tímto postižením je na světě celkem 34 milionů a jednu třetinu lidí, u nichž zaznamenáváme ztrátu sluchu, tvoří lidé ve věku nad 65 let. Tato populace ve většině případů pochází z jižní a jihovýchodní Asie či ze subsaharské Afriky (WHO, 2021).

Ačkoliv se jedná o velmi početnou skupinu lidí, ztráta sluchu je u každého z nich jiná. V této skupině tedy mohou být jak osoby lehce nedoslýchavé, tak i ty, u nichž byla prokázána naprostá hluchota. Již samotné označení „sluchově postižení“ napovídá, že jde o velmi heterogenní skupinu osob v rámci stupně a druhu tohoto postižení. Na základě výše uvedeného bychom mohli skupinu osob se sluchovým postižením rozdělit do tří základních skupin, a to neslyšící, nedoslýchaví a ohluchlí. Z toho tedy vyplývá, že každý člověk se sluchovým postižením se vyznačuje jinou schopností vnímat akustickou intenzitu, která se odvíjí například od jeho věku, mentality, péče apod. (Horáková, 2012). Tyto tři základní uvedené pojmy by měly být jasné na základě jejich významu, který se však z lékařského a kulturního hlediska může zcela lišit. Medicína se zabývá poruchami sluchu z hlediska jejich diagnostiky, měření a léčby. Z kulturního hlediska vnímáme Neslyšící jako specifickou skupinu, která má svou vlastní identitu, kulturu a je hrdá na svůj jazyk. Oproti medicínskému hledisku se moc nezabývá sluchem, jeho procentuální ztrátou apod. Význam výše uvedených pojmů je následující:

## **Neslyšící:**

Osoba s těžkým stupněm sluchového postižení, která mluvenou řeč nedokáže sluchem zachytit buď vůbec, nebo jen částečně (Langer, 2014, s. 14).

## **Nedoslýchavý:**

Stanovení tohoto stupně sluchového postižení se odvíjí od ztráty sluchu vypočítané v dB podle medicínské klasifikace sluchových ztrát dle WHO, a to žádná porucha či vada (0–25 dB);

lehká porucha či vada (26–40 dB); střední porucha či vada (41–60 dB); těžká porucha či vada (61–80 dB); velmi těžká porucha či vada zahrnující hluchotu (81 dB a více). Langer (2014) uvádí, že za nedoslýchavou osobu se považuje ta, jež vykazuje lehčí stupeň vady sluchu a je tedy nucená využívat vhodné kompenzační pomůcky (např. sluchadla). Většina nedoslýchavých osob je schopna komunikovat mluveným jazykem. S různými stupni nedoslýchavosti se můžeme seznámit na základě níže uvedené tabulky (viz obrázek č. 1).

normální stav sluchu	0 dB–20 dB
lehká nedoslýchavost	20 dB–40 dB
středně těžká nedoslýchavost	40 dB–60 dB
těžká nedoslýchavost	60 dB–80 dB
velmi těžká nedoslýchavost	80 dB–90 dB
hluchota komunikační (praktická)	90 dB a více
hluchota úplná (totální)	bez audiometrické odpovědi

**Obrázek č. 1:** klasifikace sluchových ztrát v decibelech (Lejsek, 2003 in Horáková, 2012, s. 14).

### **Ohluchlý:**

Osoba, u které ke ztrátě sluchu dochází až později, tedy až poté, co jazyk a řeč dosáhnou svého vývoje na základní úrovni (Langer, 2014, s. 14).

Existují ještě další termíny, se kterými se můžeme setkat při pojmenování osob se sluchovým postižením, jako např. osoby se zbytky sluchu, s kochleárním implantátem či osoby s hluchoslepotou.

Leonhardtová (2001, in Langer, 2014, s. 7) popisuje čtyři základní faktory a další vedlejší faktory, které ovlivňují výslednou podobu sluchového postižení. Mezi čtyři základní faktory patří:

- **Typ a stupeň sluchového postižení,** z medicínského hlediska dělíme vady sluchu na dvě základní skupiny, a to periferní a centrální. Periferní vady dále rozdělujeme na vady převodní, percepční a smíšené. Sluchové vady také klasifikujeme

dle stupně na lehkou, středně těžkou a těžkou nedoslýchavost, zbytky sluchu a hluchotu.

- **Věk** – záleží na době, kdy ke ztrátě sluchu došlo. Sluchové vady se dělí na dva typy, a to vrozené a získané. Vrozená vada sluchu může vzniknout vlivem dědičnosti, např. gen pro Connexin 26. Pokud má matka nebo otec v sobě Cx26, dítě bude mít sluchovou vadu. Do vrozeného typu řadíme vady získané v prenatálním a perinatálním období. Prenatální znamená, že plod může být ovlivněn různými nemocemi matky v průběhu těhotenství (např. spalničky), ale negativní vliv má také např. RTG záření. Získaná vada sluchu se rozděluje do dvou typů, a to prelingvální – získaná před fixací řeči (např. onkologická onemocnění, infekční choroby, opakované záněty středního ucha) a postlingvální – po fixaci řeči (např. presbyakuzie, kdy ke ztrátě sluchu došlo až v seniorském věku, úrazy, silný hluk, jedy apod.) (Horáková in Pipeková, 2006).
- **Kombinace s další zdravotní poruchou nebo vadou**, za kterou může být zodpovědný například takzvaný Usherův syndrom, což je onemocnění způsobující postižení dvou smyslových orgánů, tedy ucha a oka.
- **Vliv okolního prostředí**, kdy například dítě se sluchovým postižením je schopné pouze odezírat ze rtů, a to jen proto, že nikdo v jeho okolí nepoužívá znakový jazyk.

Langer (2014) zmiňuje další faktory, mezi které patří:

- doba stanovení diagnózy a odhalení sluchové poruchy nebo vady,
- osobnostní vlastnosti,
- úroveň sociální péče,
- úroveň lékařské péče,
- kvalita speciálněpedagogického působení apod.

Záleží však na tom, v jakém věku člověka tuto příslušnou vadu odhalíme. Takovým příkladem, kdy stupeň poškození sluchu skutečně závisí na věku jedince, může být gerontologické centrum. Toto centrum se zaměřuje na skupinu starších lidí, kteří trpí různým onemocněním nebo mají různé zdravotní problémy, které dle docentky Ivy Holmerové vyžadují preventivní vyšetření prostřednictvím diagnostiky sluchových poruch. Případná porucha sluchu

se následně vyřeší pomocí využití různých kompenzačních pomůcek (např. sluchadla) či operativním zavedením kochleárního implantátu do ucha.

Účelem kompenzačních pomůcek (sluchadla nebo kochleární implantáty) je podporovat lepší kvalitu života osob se sluchovým postižením. Tyto kompenzační pomůcky umožňují osobám slyšet řeč a vnímat ve svém okolí různé zvuky. Pokud je však člověk nepoužívá, má omezené možnosti v oblasti slyšení.

## 1.1 Důsledky sluchového postižení

Vzhledem k tomu, že se zde sluchovým postižením zabýváme v obecném slova smyslu, je tedy namístě zmínit jeho důsledky. Nejdříve je nutné uvést skutečnost, že již zmíněná světová zdravotnická organizace (WHO) považuje vrozené sluchové postižení po mentálním za druhé nejtěžší postižení. Život osob s vrozeným těžkým sluchovým postižením je velmi těžký, jelikož pro ně ve společnosti není snadné získávat jakékoliv informace, a i samotná komunikace je pro ně velmi obtížná. Z toho tedy vyplývá, že neslyšící ve svém každodenním životě potýkají jak s informační, tak i komunikační bariérou (Kalvach a kol., 2011, s. 70). Lidé s vrozeným těžkým sluchovým postižením se každodenně potýkají s různými bariérami. Jedná se zejména o bariéry informační a komunikační.

V dalším textu uvádíme některé konkrétní příklady situací, kdy lidé s těžkým sluchovým postižením typicky zažívají důsledky komunikační a informační bariéry. Jeden z příkladů může být televize. Česká televize podle § 3 zákona č. 483/1991 Sb. opatřuje alespoň 70 % vysílaných pořadů skrytými nebo otevřenými titulky. V České televizi jsou jen 2 % pořadů dostupná v českém znakovém jazyce nebo simultánně tlumočena do českého znakového jazyka. K informacím ze zbývajících částí pořadů však osoby se sluchovým postižením nemají žádný přístup. Osoby s těžkým sluchovým postižením však narážejí na ještě závažnější problém, než je tento.

Osoby se sluchovým postižením, které upřednostňují pro komunikaci český znakový jazyk, mají v ČR situaci při interkulturní komunikaci komplikovanou skutečností, že tlumočnicků do českého znakového jazyka (dále jen ČZJ) je velký nedostatek. Svaz

neslyšících a nedoslýchavých osob konstatuje, že na jednoho tlumočníka připadá až sto neslyšících, což znamená, že na něj neslyšící musejí čekat i několik měsíců (Řezňáková, 2020).

Zásadní důsledky ztráty sluchu popisují Kalvach a kol. (2011), kteří vyjmenovávají následující dopady: člověk přichází o vnímání zvuků v pozadí a ve svém okolí (chybí ochranná funkce sluchu), zažívá velmi komplikovaný vývoj řeči, obtížně chápe souvislosti spojené.

Otázkou tedy je, co by společnost měla udělat proto, aby byl život osob se sluchovým postižením snadnější. Je to zejména tato skupina osob, která potřebuje podporu v oblasti komunikace s majoritní společností (např. v zaměstnání, na úřadech, v obchodech atd.).

Cílem by mělo být zejména zvýšení počtu tlumočnicků do českého znakového jazyka, opatření 100 % pořadů skrytými titulky, zajistit lepší osvětu o světě Neslyšících a lepší.

Autor této práce je sluchově postižený již od narození, takže s komunikací s majoritní společností má opravdu bohaté zkušenosti. Žije ve společnosti intaktních lidí, každodenně se s nimi setkává na řadě různých míst (např. poště, veřejném prostoru, v obchodech apod.) a zde všude naráží na komunikační bariéru.

Nejdříve je třeba zmínit, že sluchové postižení není na první pohled zjevné, proto většina slyšících nepozná, že se jedná o neslyšícího člověka. Lze to dokázat na jednoduchém případě. Když někdo uvidí člověka na vozíku, ihned pochopí, že je tělesně postižený, a tudíž nemůže chodit. Spatří-li někdo nevidomého člověka s bílou holí, rovněž rozpozná jeho handicap. Snadno tedy rozpozná, že nevidí. S rozpoznáním osoby se sluchovým postižením je to však daleko obtížnější. Pokud jej intaktní člověk nevidí znakovat či nezahlédne jeho sluchadlo ve vlasech, tak sluchově postiženého člověka od intaktního zkrátka nerozezná. Ve chvíli, kdy se dotyčný, člověk dozví, že jde o neslyšícího, stane se něco opačného než to, co by tento neslyšící člověk rád očekával. Druhá osoba se ihned se zděsí, jelikož neví, jak s ním má v ten okamžik komunikovat, a to je ten největší problém.

Společnost slyšících neví téměř nic o životě neslyšících a nezná ani jejich kulturu. Je ovlivněna mýty, předsudky, různými polopravdami a představa o tom, jak neslyšící matka pečuje o své neslyšící, plačící dítě či o tom, jak o své dítě pečují neslyšící rodiče obecně, je jim skutečně vzdálená (Gavelčíková, 2006).

Úkolem v oblasti vztahů mezi majoritou intaktních a minoritou neslyšících je osvěta, neslyšící se skrze média (internet, časopisy, televizi apod.) snaží šířit informace o světě neslyšících. Je zřejmé, že osvěta o kultuře a světě osob se sluchovým postižením je velmi potřebná. Je důležité informovat co nejvíce jedinců o tom, jak se chovat k osobám se sluchovým postižením, jakým způsobem komunikovat (odezírání, psaná forma) a taktéž objasnit pojem znakový jazyk. Intaktní lidé mohou získat bližší informace prostřednictvím médií.

Ani současná situace spojená s globální pandemií, jež zasáhla celý svět a ovlivňuje nás všechny, život sluchově postižených jedinců v majoritní společnosti příliš nezjednodušuje. Souvisí to s povinným nošením roušek a respirátorů, bez kterých nyní nikdo nesmí vyjít do společnosti lidí, v opačném případě riskuje nákazu koronavirem. Ovšem tyto roušky a respirátory způsobují neslyšícím velký problém při komunikaci, jelikož jim tak brání komunikovat prostřednictvím odezírání ze rtů, neboť je mají těmito ochrannými pomůckami zakrytá.

I přes tuto obtížnou situaci, které nyní čelí celý svět, se však dosáhlo velké osvěty, a to v oblasti tlumočení do českého znakového jazyka, které se pro neslyšící podařilo zajistit. Tlumočnicků ve zprávách České televize tedy přibývá (Cézová, 2020).

V organizacích zaměřujících se na osoby se sluchovým postižením se také snaží pomáhat a bořit bariéry. Jedním z příkladů je nezisková organizace Tichý svět (více viz 3. kap.), která neslyšícím pomáhá zlepšovat komunikaci se slyšícími lidmi. Cílem jejich snah je, aby slyšící pochopili, že mezi nimi žijí i neslyšící. Prostřednictvím této organizace si nyní neslyšící mohou stáhnout z internetu kartičku, na níž je upozornění na neschopnost odezírat ze rtů přes roušku a také informace o jiném způsobu komunikace, tj. písemná komunikace za použití papíru či v mobilu (Tichý svět, 2021).



**Obrázek č. 2:** kartička pro neslyšící (Tichý svět, 2021).

## 2 Letecká doprava

Tato kapitola je zaměřena na leteckou dopravu a její význam. Taktéž se zabývá jejími výhodami a nevýhodami. Jsou zde též objasněny pojmy jako je letecká společnost, letiště atd. Také se věnuje tomu, co letecká společnost klientům nabízí, a která letecká společnost patří do aliance SkyTeam, Star Alliance a OneWorld. Zároveň jsou zde uvedeny informace o našich českých leteckých společnostech, a to ČSA a Smartwings.

Letecká doprava patří k nejmladšímu druhu dopravy, která se zároveň neuvěřitelně rychle rozvíjí. V posledních desetiletích mnoho lidí po celém světě cestuje letadlem, ať se již jedná o střední či dlouhou vzdálenost (Rygllová, Burián a Vajčnerová, 2011, s. 67).

I leteckou dopravu však značně omezila současná nepříznivá situace související s pandemií koronaviru neboli COVIDU-19, který ovlivňuje životy lidí na celém světě. S ohledem na šířící se virus, každý stát má nastavená různá opatření proti šíření koronaviru. Některé státy (např. Česká republika, Itálie, Portugalsko a další) vyhlásily nouzový stav, jiné státy (např. Kypr nebo Slovinsko) jej nevyhlásily vůbec. Dokonce Estonsko, Dánsko a Belgie nouzový stav ani neznají. Každý stát je různě přísný v nastavování opatření, v Itálii jsou opatření nastavena velmi přísně, zatímco ve Finsku velmi mírně (Brolík, 2021). V České republice bylo nařízeno několik různých vládních opatření, např. zavření některých zařízení – restaurace, divadla, kina, fitness centra, ZOO atd. Samozřejmě s výjimkou obchodů s potravinami, lékáren, drogerií, tabáků atd. Dalším opatřením je nošení roušek či respirátorů na ulicích i ve vnitřních prostorech, dodržování dvoumetrového rozestupu, používání dezinfekce. Dokonce jsou i zakázané procházky v noci a bez povolení (tištěný formulář) se nesmí opustit hranice okresu.

V důsledku pandemie vzniká mnoho omezení nejen v České republice, ale všude ve světě. Proto i letecká doprava je z důvodu pandemie velmi omezena, neboť celosvětově panuje přesvědčení, že je potřeba omezit volný pohyb jako prevence šíření koronaviru. Zde panuje přesvědčení o tom, že tato doprava koronavirus ještě více šíří. Většina letadel je tedy zcela mimo provoz, což je bohužel velmi nepříjemné pro zaměstnance leteckých společností (piloti, letušky, stewardi apod.) a následně to vede k jejich náhlému propuštění. Některým



leteckým společnostem se nedostává ani potřebné podpory od vlády a ocitají se také v insolvenční (IDNES.CZ, 2021).

Tato práce se proto zaměřuje spíše na dobu před výskytem koronaviru, neboť předtím byla situace zcela jiná, než je dnes. Na pražském letišti Václava Havla byl v roce 2019 zaznamenán rekord v počtu odbavených cestujících. Jejich celkový počet byl 17,8 milionů. Lidé z ČR vycestovali do celého světa, konkrétně do Evropy (Paříž, Londýn, Amsterdam, Řím, Madrid), USA, na Blízký východ (Dubaj, Katar), do východní a jihovýchodní Asie (Jižní Korea, Čína) (Letiště Praha, 2020).

## 2.1 Výhody a nevýhody letecké dopravy

V tomto textu poukážeme na to, jakou hodnotu má letecká doprava, jaké jsou její výhody a nevýhody. Není se čemu divit, že velké množství lidí využívá leteckou dopravu. Mezi výhody totiž řadíme rychlost, bezpečnost a úsporu času v porovnání s jinými dopravními prostředky (automobily, vlaky, autobusy). Naopak je také potřeba si uvědomit, že letecká doprava má i své nevýhody. Jako nejvíce negativní vnímáme hluk a exhalaci, která má velmi negativní dopad na životní prostředí.

### **Výhody:**

- Rychlost
- Rychlá přeprava sortimentu, která má omezenou trvanlivost (např. jídlo, květiny), dále například pošta (dopisy, balíky)
- Bezpečnost (méně leteckých havárií oproti automobilovým nehodám)
- Možnost bezkonkurenční přepravy přes oceány do vzdálených zemí (např. Praha – New York). Například plavba lodí z USA do Evropy je příliš dlouhá, a jelikož loď pluje velmi pomalu, musejí zde cestující nocovat i několik dní, zatímco letadlo letící stejným směrem je na místě určení například za pouhých 6-7 hodin.
- Úspora času (např. cesta autem do Itálie potrvá 8 hodin, letadlem pouhé dvě hodiny)
- Využití k cestování za účelem relaxační dovolené u moře, poznávání země v rámci poznávacího zájezdu a eurovíkendu či naopak za účelem služebních cest, návštěvy

příbuzných či přátel, kulturních akcí a sportovních událostí (mistrovství světa, olympijské hry apod.)

- Minimální zastavování pevniny (Např. vlak musí jezdit po železničních kolejích, letadlo ke svému přistání potřebuje pouze přistávací plochu za letištní halou.
- Komfort (Rux a kol. 2002 in Vrbovská, 2012)

### **Nevýhody:**

- Finanční náročnost pro klienty (např. cena letenky Praha – USA se pohybuje v několika tisících korun)
- Negativní dopad na životní prostředí, popř. hluk, exhalace
- Omezení letu (tam i zpět) z důvodu nepříznivého počasí (např. silný vítr, příliš sněhu)
- Případně snadné šíření viru a dalších onemocnění (např. koronavirus)
- Vzdálenost letišť od centra města (např. na pražské letiště se lidé dostanou autobusem)
- Riziko terorismu
- Strach z létání (Rux a kol. 2002 in Vrbovská, 2012)

## **2.2 Letecká společnost**

Letecká společnost neboli aerolinie poskytuje klientům osobní a nákladní letadla, tj. cargo, která vlastní nebo si pronajímá. Existují tři typy leteckých společností, jsou jimi pravidelná letecká společnost, nepravidelná (charterová) společnost a regionální společnost. Pravidelná letecká společnost umožňuje klientům na základě leteckého řádu a v rámci veřejného jízdného přepravu prostřednictvím pravidelných linek (např.: ČSA nabízí linky (Praha – Paříž, Praha – Amsterdam, Praha – Helsinky apod.). Charterová společnost je závislá na objednávkách letů ze strany cestovních kanceláří. Jedná se o nepravidelné spoje (např. Praha – Zanzibar). Na tyto lety má velký vliv sezóna, kdy například v létě mnoho lidí cestuje na dovolenou k moři a využívá tak cestovní kanceláře (např. Čedok, Invia apod.), které objednávají letadla a zajišťují klientům přepravu. Lze si představit, že v letní sezóně mohou cestovní kancelář nabízet spoj z Prahy do španělského Bilbao, mimo sezónu však nemá smysl tento spoj nabízet, jelikož by byl využíván minimálně. Je možné také nabízet aerotaxi, tj. letecké taxi. Aerotaxi poskytuje komerční (soukromou) individuální leteckou přepravu. Dá se přizpůsobit požadavkům klientů, kteří si mohou vybrat místo i čas odletu a příletu.

Výhodou je, že klienti nemusí dlouho čekat a být ve stresu. Nejčastějším důvodem využití aerotaxi je pracovní jednání, obchod, firemní záležitosti apod. (Aerotaxi, s.r.o., 2021). Regionální letecká společnost poskytuje klientům přepravu zejména na krátké vzdálenosti (např. let Praha – Bratislava). Vlastní tzv. letouny, tedy malá letadla (Pruša, 2007, s. 101–103).

Klient si může sám vybrat destinaci, čas odletu nebo nadstandardní služby (např. pokrm, let v business třídě, sedadlo u okna za poplatek atd.)

Mezi nejznámější letecké společnosti patří například ČSA, KLM, Lufthansa, Emirates, Air France, Delta Air Delta, Ryanair, Easyjet, apod.

Letecké společnosti se sdružují v alianci. Existují tři různé aliance, tedy Star Alliance, SkyTeam a OneWorld. Aliance přinášejí klientům i leteckým společnostem různé výhody. Klient si například může zakoupit letenku u více společností.

### **Přehled leteckých společností v aliancích:**

#### **Star Alliance – 26 členů leteckých společností**

Aegean Airlines, Air Canada, Air China, Air India, Air New Zealand, All Nippon Airways, Asiana Airlines, Austrian Airlines, Avianca, Brussels Airlines, Copa Airlines, Croatia Airlines, Egyptair, Ethiopian Airlines, EVA Air, LOT Polish Airlines, Lufthansa, SAS, Shenzhen Airlines, Singapore Airlines, South African Airways, Swiss International Air Lines, TAP Portugal, Thai Airways, Turkish Airlines, United Airlines (Star Alliance, 2021).

#### **SkyTeam – 19 členů leteckých společností**

Aeroflot, Aerolíneas Argentinas, Aeromexico, AirEuropa, AirFrance, Alitalia, China Airlines, China Eastern Airlines, ČSA, Delta Air Lines, Garuda Indonesia, Kenya Airways, KLM, Korean Air, Middle East Airlines, Saudia, TAROM, Vietnam Airlines, XiamenAir (Star Alliance, 2021).

## **OneWorld** – 13 členů leteckých společností

American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Iberia, Japan Airlines, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar Airways, Eoyal Air Maroc, Royal Jordanian, S7 Airlines, SriLankan Airlines.

V České republice se vyskytují dvě známé české letecké společnosti, a to ČSA a Smartwings. ČSA Czech Airlines nebo Česká aerolinie, a.s. je pátá nejstarší letecká společnost na světě a vznikla v roce 1923. Je členem Mezinárodní asociace leteckých dopravců (IATA) a zároveň členem letecké aliance SkyTeam od roku 2001. Sídlí v Praze v Ruzyni. V období před pandemií COVID-19, na podzim v roce 2019, nabízela 23 leteckých spojů po celé Evropě, např. do Říma, do Paříže, do Moskvy, a dokonce i do větších vzdáleností v Asii, do korejského Soulu (ČSA, 2021). V roce 2018 odbavila přes 2,7 milionů cestujících. ČSA se v současnosti ocitá v insolvenční situaci z důvodu pandemie COVID-19. Vláda ji bohužel finančně nepodporuje. Nakonec musela ČSA spolu s druhou českou leteckou společností Smartwings propustit přes 600 zaměstnanců (Cafourek, 2021).

Společnost Smartwings se řadí k největším leteckým společnostem v České republice a zároveň je nejrychleji rostoucí letecký dopravce ve střední Evropě. Před rozšířením koronaviru zajišťovala provoz do více než 80 destinací, zejména po Evropě. Společnost Smartwings poskytuje přepravu nejen pro klienty cestovních kanceláří, ale také renomované mezinárodní firmy, světové humanitární a sportovní organizace. Je držitelem certifikátů IOSA, které představují standardy provozní bezpečnosti a kvality v letecké přepravě. Avšak nemá žádného členu v letecké alianci. Zajímavé je, že společnost Smartwings ročně přistává na více než 400 letištích po celém světě (Smartwings, 2021).

### **2.3 Letiště ve světě**

K letecké dopravě bezesporu patří letiště s přistávací plochou, kam letadla přilétají a odlétají. Uvnitř letištní haly jsou k dispozici odbavovací překážky, aby se tak předem odhalil případný teroristický útok. Lidé zde musejí povinně projít přes bezpečnostní pás, aniž by u sebe

měli ostré předměty (nůž, nůžky apod.) či nápoje. Existují i další věci, které lidé nesmějí brát do letadla (Letiště Praha, 2021).

Na letištích si mohou koupit noviny, nápoje, pokrm, tabák, alkohol, kosmetiku nebo i parfémů za výhodnou cenu, tedy za takzvanou „duty free“ (Průša, 2007, s. 88–93). Pro zajímavost lze dodat, že největším počtem letišť disponuje USA (přes 15 tisíc).

Letišti se nacházejí téměř kdekoli, včetně malých zemí, kde nemají příliš prostoru. Tím máme na mysli například ostrov Svatého Martina, kde si lidé mimo jiné užívají na pláži, jejíž prostranství ohraničuje plot, za nímž se silícím větrem přistává letadlo. I na Gibraltar se nachází ranvej, a to přímo na křižovatce, přes kterou projíždějí auta a čelí zdejšími závorám a semaforům. Nejnebezpečnější letiště se však nachází například v Himalájích v Nepálu. Sem na letiště Lukla mohou létat pouze zkušení piloti, neboť zdejší ranvej je příliš krátká a na jejím konci se vyskytuje příkrý svah. Pokud tedy pilot udělá chybu, může do něj s letadlem narazit (Rott, 2019).

Nejvytíženější letiště na světě je Hartsfield-Jackson Atlanta International Airport v USA, kde ročně odbaví přes 110 milionů lidí (Wikipedia, 2021).

### **Přehledná tabulka nejfrekventovanějších letišť (2019)**

1.	Atlanta v USA	110 531 300 pasažérů
2.	Peking v Číně	100 011 438 pasažérů
3.	Los Angeles v USA	88 068 013 pasažérů
4.	Dubaj v SAE	86 396 757 pasažérů
5.	Tokio v Japonsku	85 505 054 pasažérů
6.	Chicago v USA	84 372 618 pasažérů
7.	Londýn ve VB (Heathrow)	80 888 305 pasažérů
8.	Šanghaj v Číně	76 153 455 pasažérů
9.	Paříž ve Francii (CDG)	76 150 009 pasažérů
10.	Dallas/Fort Worth v USA	75 066 956 pasažérů
11.	Guangzhou v Číně	73 378 475 pasažérů
12.	Amsterdam v Nizozemsku	71 706 999 pasažérů
13.	Hong Kong	71 415 245 pasažérů

- |     |                      |                                       |
|-----|----------------------|---------------------------------------|
| 14. | Seoul v Jižní Koreji | 71 204 153 pasažérů                   |
| 15. | Frankfurt v Německu  | 70 556 072 pasažérů (Wikipedia, 2021) |

V České republice je mezinárodních letišť celkem pět. Nachází v Praze, Brně, Ostravě, Karlových Varech a Pardubicích. Tisk přitom píše o tom, že ke zmíněným letišťům se v nejbližší době připojí ještě mezinárodní letiště v Českých Budějovicích. Kdy se tak stane, zatím však není jasné. Přestože je již zcela zařízené a připraveno k otevření a zahájení provozu, z důvodu současné situace související s globální pandemií koronaviru však zůstává nadále zavřené. K nejfrekventovanějším letišťům v České republice patří mezinárodní letiště Václava Havla Praha.

## **2.4 Mezinárodní letiště Václava Havla Praha**

Prvním krokem k vybudování mezinárodního letiště Václava Havla Praha bylo přijetí návrhu tehdejší vlády ČSR v roce 1929. V této době se realizovali přípravy a návrhy, jak stavbu vybudovat. Výstavba byla ukončena v roce 1937. První letadlo zde přistálo v červenci roku 1937 na lince Piešťany – Zlín – Brno – Praha. První mezinárodní spoj byl uskutečněn na lince Vídeň – Praha – Berlín. V současné době zde mají svoji základnu tři letecké společnosti, kterými jsou ČSA, Smartwings a Ryanair. V roce 2019 zde byl zaznamenán rekordní počet cestujících, kdy jich na tomto letišti bylo při více než 154 tisících odletů a příletů odbaveno celkem 17,8 milionů. Toto letiště nabízí skutečně rozmanitou škálu spojů do celého světa. Patří sem zřejmě převážně Evropa, Amerika, Asie a Afrika. Mezi destinace, jež mají spoj do Prahy, patří například Řím, Madrid, Paříž, Varšava, Moskva, Istanbul, Dubaj, New York, Londýn, Soul apod. Toto pražské letiště patří k největším a nejfrekventovanějším letišťům v České republice. V médiích se hovoří o tom, že se letiště plánuje rekonstrukci, a ještě více se rozšířit tak, aby zde bylo možné odbavit přes 30 milionů cestujících. Kromě plánovaného rozšíření interiéru se také plánuje stavba nové paralelní dráhy (Letiště Praha, 2021).

### **3 Možná rizika v cestování u osob s postižením a specificky se sluchovým postižením**

Vzájemně fungující vztah osob se zdravotním postižením s intaktními lidmi při výkonu jakékoli životní společenské nebo profesní role narušují různé zdravotní problémy či bariéry, kterým tito lidé čelí. Tyto zdravotní problémy, které mohou být fyzického, mentálního či estetického charakteru, se později v běžném životě jedince stávají značnou překážkou.

Se zdravotním problémem fyzického charakteru se potýká osoba, která se v rámci poškození či nedostatečného fungování určité části svého těla potýká s narušením své schopnosti či s atypickou stavbou těla. Takovým příkladem může být osoba s tělesným postižením, která je upoutána na invalidní vozík, kvůli němuž se do veřejného prostoru, kde není bezbariérový přístup, nedostane. Zdravotní problém, který spočívá v narušení mentální úrovně člověka, je naopak překážkou v životě osoby, která v rámci svého mentálního postižení potýká s těžkou formou epilepsie. Stejnou překážkou v životě člověka může být i lupénka. Následky těchto zdravotních problémů jsou později překážkami v budoucím naplnění společenské role. (Klimentová, 2018, s. 8–9).

Jak je již zmíněno v první kapitole výše, osoby se sluchovým postižením se v obtížných situacích ocitají neustále, zejména v oblasti komunikace či v rámci získávání informací. Pojem „postižení“ popsala Kroupová (2016, s. 36–37) následovně: *„Postižení je relativně trvalý, ireparabilní stav jedince v kognitivní, komunikační, motorické nebo emočně-volní oblasti, který se manifestuje signifikantními obtížemi při učení a sociálním chování“*. Kroupová (2016) dále uvádí, že k postižení u člověka dochází v důsledku poškození struktury v těle či narušení funkce určitého orgánu. Postižení jedince má negativní vliv na jeho kognitivní schopnosti, sensorické funkce, komunikaci, sociabilitu, mobilitu a sebeobslužné činnosti. V rámci speciální pedagogiky se seznamujeme s osmi různými druhy postižení, kterými jsou:

#### **Druhy postižení**

- Tělesné postižení, popřípadě dlouhodobé onemocnění
- Zrakové postižení
- Sluchové postižení

- Mentální postižení, popř. psychické poruchy
- Narušená komunikační schopnost, respektive vady a poruchy řeči
- Poruchy chování
- Specifické poruchy učení, včetně ADD, ADHD atd.
- Kombinace dvou a více typů postižení (Slowík, 2016, s. 18).

Zmíněná postižení se vyznačují různými zdravotními problémy. Proto i bariéry, které je provázejí, jsou zcela odlišné. Například člověk s tělesným postižením, který ke svému pohybu využívá invalidní vozík, je značně omezený v cestování, neboť na většině míst není bezbariérový přístup. Osoba se sluchovým postižením s příslušným terénem, problém nemá, zato naráží na problémy v komunikaci s lidmi. Jedinci se zrakovým postižením naopak zápasí se samostatným pohybem či orientací v prostoru.

### **3.1 Bariéry**

Na pojem „bariéra“ neboli „překážka“ narážíme ve speciální pedagogice velmi často. Na jeho základě jsme schopni zachytit rozdíl mezi osobou se zdravotním postižením a intaktním člověkem. Tento pojem se nejčastěji užívá ve spojitosti s osobami se zdravotním postižením, které ve svém životě čelí různým překážkám, například v rovině architektonické, společenské, technické, fyzické, psychické apod. Bariéra osoby se zdravotním postižením v daném prostředí ve značné míře limituje (Opatřilová, 2014). Nejčastějšími bariérami, na které tito lidé narážejí, jsou dvě:

#### **a) fyzická bariéra**

- Lidé se zdravotním postižením, jejichž pohyb je značně komplikovaný a v mnoha ohledech na různých místech znemožněný se setkávají s fyzickou bariérou

#### **b) psychická bariéra**

- Za výskyt psychické bariéry, se kterou se zdravotně postižené osoby musejí často vyrovnávat je zodpovědná společnost „zdravých“ jedinců (Velinská, 2007, s. 28).



Lidem s omezenou mobilitou (např. lidé s tělesným nebo kombinovaným postižením), nejčastěji ztěžují život architektonické bariéry nacházející se v jejich okolí. Tyto bariéry se vyskytují ve vnějším prostředí a vnitřním prostředí. K bariérám ve vnějším prostředí patří například ostrůvky s vyšším obrubníkem určené pro tramvaje, na které se lidé pohybující se na invalidním vozíku dostávají velmi obtížně. Za bariéry, jež se vyskytují ve vnitřním prostředí, považujeme schody, kterým se prostřednictvím žádné jiné alternativy (popř. výtahu), která by lidem s tělesným postižením zajišťovala bezbariérový přístup do budovy nelze vyhnout nebo v budově chybí sociální zařízení či koupelna, která by odpovídala potřebám této skupině lidí (Kantor a kol., 2014, s. 10).

Doposud jsme se zabývali příslušnými bariérami a omezujícím prostředím, jež ve svém životě překonávají osoby se zdravotním postižením, nyní přejdeme k bariérám, jímž čelí lidé se zrakovým postižením.

Organizace Tyfloservis, která se těmito lidem věnuje a poskytuje jim příslušné kompenzační pomůcky, uvádí, že bariérou pro tyto osoby je nedostatečně bezpečné veřejné prostředí. Toto prostředí postrádá dostatek po hmatu zvýrazněných orientačních bodů a vodících linií, na základě, kterých by se v něm lidé se zrakovým postižením dokázali lépe orientovat. Nebezpečnými překážkami jsou pro ně takové, jež se nacházejí ve výši jejich pasu či obličeje.

S pomocí bílé hole nejsou schopni rozpoznat, že se ocitli před schodištěm bez zábradlí, lešením či se před nimi nachází větev stromu. Nevidomí se tudíž těmito bariérám nedokáží vyhnout, což je velký problém, neboť tak snadno u nich může dojít například k úrazu.

Na další překážky tyto lidé narážejí na ulicích, kde se nacházejí nevhodně umístěné přechody pro chodce (šikmé přechody nebo přechody stáčeující se do oblouku). Pro osoby se zrakovým postižením jsou rovněž nebezpečné nefungující zvukové signalizace, nedostatečně hlasitý zvuk semaforu, jejich případné zrušení či chybné nastavení (Karásek, 2007).

## 3.2 Bariéry pro osoby se sluchovým postižením

V této kapitole se zaměříme na bariéry, které ve společnosti musejí překonávat lidé se sluchovým postižením. Osoby se sluchovým postižením čelí různým bariérám. Překážky shledávají v komunikaci, získávání informací, přístupu do budov a jejich interiéru, v produktech určené pro jejich vlastní potřeby doprovázené zvukem, audiovizuálních médiích, jež nejsou doprovázena titulky, službách, jež postrádají příslušný komentář, dostupnosti dopravních prostředků a dalších objektech oznamující informace za pomoci zvuku.

Kalvach (2011) uvádí, že osoby se sluchovým postižením ve svém každodenním životě narážejí na bariéry v komunikaci, což má negativní dopad nejen na jejich psychiku. Tyto bariéry mají negativní vliv i na jejich společenskou a pracovní roli. Majoritní společnost si důsledky svého přístupu k těmto lidem ve většině případů neuvědomuje. Proto na obou stranách dochází v rámci vzájemné komunikace k nedorozumění. K této bariéře dochází kdekoliv. V ordinacích, na úradech, v obchodě, v zaměstnání, ve školách nebo i v domácím prostředí

V souvislosti s překonáváním bariér v komunikaci velmi záleží na samotném jedinci se sluchovým postižením a jeho schopnosti využít v komunikaci určité strategie. Odvíjí se to od toho, zda má zachovaný zbytek sluchu nebo zda se spoléhá pouze na zrakové vnímání. V komunikaci také velkou roli hraje jeho slovní zásoba českého jazyka, samotný věk, kdy přišel o sluch apod.

Člověk s vrozeným sluchovým postižením komunikuje znakovým jazykem, ale ten, jenž o sluch přišel během svého života, je ve většině případů schopný českým jazykem mluvit stále. Oba dva tyto způsoby považujeme za komunikační strategii. Jak je již zmíněno v úvodu této práce, vše je zakotveno v zákoně o znakové řeči č. 384/2008 Sb.

Tento zákon v rámci komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob uvádí, že tito lidé mají právo z komunikačních systémů, mezi něž spadá například český znakový jazyk, znakovaná čeština, odezírání ze rtů či písemný záznam (simultánní přepis) zvolit vhodný způsob komunikace. Uživatel znakového jazyka, respektive neslyšící ve většině případů musí mít k dispozici tlumočnicka znakového jazyka. Uživatel mluveného jazyka, tedy nedoslýchavý

nebo ohluchlý si naopak volí simultánní přepis mluvené češtiny. Nedoslyšavý má zase možnost využít kompenzační pomůcky, konkrétně tedy sluchadla (Novák a kol., 2017).

Informačními bariérami míníme informace, které jsou oznamovány prostřednictvím zvuku. Na základě této bariéry dochází k tomu, že když někdo na neslyšícího mluví, neslyšící hovořícímu člověku nerozumí. V souvislosti s předáváním informací tímto způsobem se lidé s touto bariérou nejčastěji potýkají při telefonickém hovoru, což pro ně představuje velký problém. V též nepříjemné situaci se ocitují v rámci bezpečnostních signálů, tedy sirén a alarmů, které se rozezní pouze za doprovodu zvuku. Tímto signálem jsou vybaveny různé elektrospotřebiče (např. myčka nádobí, mikrovlnná trouba atd.). I v dopravních prostředcích se určité informace přenášejí zvukem.

S dalšími bariérami se osoby se sluchovým postižením setkávají při vstupu do budov, které jsou přístupná veřejnosti (např. zdravotnická zařízení, policie, úřady, bytové domy apod.). První bariérou, na níž narážejí ihned při vstupu do těchto budov a která jim tak vstup ztíží, jsou zvonky. Stejná situace nastává při náhlé poruše výtahu. Přivolat si v takovém případě pomoc je možné pouze za předpokladu stisknutí tlačítka s nápisem ALARM, pod nímž je upozornění, že po jeho stisknutí (po dobu několika sekund) dojde k automatickému spojení s dispečinkem. Pro neslyšící, kteří se dispečinku v důsledku svého postižení neozvou, je tato pomoc zcela zbytečná (Novák a kol., 2017).

### 3.3 Odbourání bariér pro osoby se sluchovým postižením

V současnosti existuje mnoho organizací, které se zaměřují na osoby se sluchovým postižením a poskytují jim své služby, do kterých spadá realizace různých projektů a kurzů, zajišťování pomoci při hledání zaměstnání, zprostředkovávání chráněných pracovních míst a poskytování informací neslyšícím. Takovými známými organizacemi v České republice jsou např. Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel (ASNEP), Centrum pro dětský sluch Tamtam, Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící, Česká unie neslyšících, Svaz neslyšících a nedoslýchavých, organizace Tichý svět apod.

Zmíněné organizace se snaží odbourávat komunikační bariéry a podílejí se na kvalitě života osob se sluchovým postižením. Služeb, které tyto organizace lidem se sluchovým postižením poskytují, je mnoho. Organizace ASNEP další organizace a subjekty, jež spolu ve prospěch občanů se sluchovým postižením a jejich rodičů nacházejících se v České republice, spolupracují, zaštiťuje. Dále bojuje za kvalitu života této skupiny osob, tudíž je v kontaktu s parlamentem i jednotlivými resorty ministerstev. Společně tak prosazují například lepší kvalitu skrytých titulků, dokonalejší tlumočení televizních pořadů pro neslyšící, zkvalitnění skrytých titulků, tlumočení znakového jazyka v televizi, lepší podmínky v MHD, poskytování asistenčních služeb na úřadech apod. (ASNEP, 2012)

Rodinám s dítětem se sluchovým postižením naopak v náročné životní situaci pomáhá Centrum pro dětský sluch Tamtam. Radí jim, jakým způsobem mají se svým neslyšícím dítětem komunikovat a vést společně s ním běžný život (Centrum pro dětský sluch Tamtam, 2011).

Další organizací, která těmto lidem poskytuje své služby, je Centrum zprostředkování tlumočnicků. Jak již napovídá samotný název, úkolem tohoto centra je této skupině lidí poskytovat tlumočnické služby a přepis nebo tlumočení hluchoslepým lidem (Centrum zprostředkování tlumočnicků, 2021).

Česká unie neslyšících této skupině lidí rovněž zajišťuje tlumočnické služby a simultánní přepis a také jim nabízí volnočasové aktivity, jako jsou cvičení neslyšících, tvorba časopisu Unie, kurz Alternativní komunikace a kurz znakového jazyka. Pozornost však věnuje

i osvětě, v rámci, které seznamuje širokou veřejnost s kulturou neslyšících (Česká unie neslyšících, 2021).

Organizace Tichý svět také realizuje osvětovou činnost, během níž se zaměřuje na kulturu Neslyšících, jejich komunitu, a zároveň veřejnosti předkládá i znakový jazyk, dále slyšící a neslyšící lidi podněcuje k integraci a pomáhá jim překonávat jazykové, kulturní a mezigenerační bariéry, a tím tak odbourává předsudky vztahující se ke komunitě Neslyšících (Tichý svět, 2021).

### **3.4 Překonávání bariér na letištích a v letecké dopravě**

Ve snaze upozorňovat, případně odstraňovat bariéry, které lidem se sluchovým postižením ve společnosti intaktních osob ztěžují život, je třeba zjistit, zda se nějaké takové bariéry nevyskytují i v letecké dopravě. Organizace spojených národů má v této souvislosti k dispozici podepsanou úmluvu s názvem UNCRPD (United Nations Convention on the Rights of persons with Disabilities), která je platná od roku 2008. Tato úmluva je závazným dokumentem pro Evropskou unii a Českou republiku.

Jejím cílem je osobám se zdravotním postižením zajistit právo podílet se na životě ve společnosti a na růstu ekonomiky, dále jim poskytuje základní lidská práva (být si se všemi a ve všem rovni, mít stejné příležitosti, právo na samostatné a svobodné rozhodování, volnost pohybu) a umožňuje jim se sociálně a profesně začlenit do společností, a současně jim poskytuje ochranu před možnou diskriminací (Petráňová, 2014, s. 14).

Na základě tohoto dokumentu vydal Evropský parlament a Rada (ES) v rámci Evropské unie nařízení (č. 1107/2006) o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě. Tento dokument nařizuje, aby osobám se zdravotním postižením, včetně osob se sluchovým postižením, byla věnována dostatečně velká pozornost a byly jim poskytnuty služby na takové úrovni, aby se i ony mohly připojit k většině cestujících lidí.

V případě porušení jakéhokoliv práva, se mohou tyto jedinci obrátit na leteckou společnost nebo příslušné letiště, kde k porušení tohoto práva došlo. Další možností,

jak upozornit na neuspokojivé poskytnutí služeb, je podat stížnost kontrolnímu orgánu, popř. úřadu pro civilní letectví (Civil Aviation Authority) v Praze (Petráňová, 2014, s. 14)

Na technickou bariéru může neslyšící cestující na letišti narazit při bezpečnostní prohlídce. V rámci bezpečnostních předpisů, se osobám se sluchovým postižením doporučuje, aby pracovníky bezpečnostní kontroly upozornily na to, že využívají kompenzační pomůcky, tedy kochleární implantáty (Petráňová, 2014, s. 14).

Co se týká specifických služeb pro osoby se sluchovým postižením na palubě letadla, Petráňová (2014) se zmínila, že vedoucí kabiny dostane jmenný seznam pasažérů, kde je uvedeno například jméno, požadavky, individuální potřeby a speciální služby, až po nástupu pasažérů do letadla. Stewardi a letušky mají, díky tomuto seznamu, možnost zjistit individuální potřeby cestujících. Pokud osoba se sluchovým postižením ohlásí na odbavovací překážce, tj. check-in, že je neslyšící, na seznamu pasažérů se u jejího jména uvede zkratka DEAF. Pokud neslyšícího pasažéra nikdo předem neohlásil, vedoucí kabiny tuto skutečnost zjistí až na palubě a musí o daném cestujícím informovat celý personál letadla. Při ukázce bezpečnostních opatření na palubě letadla je nutné, aby jedna z letušek nebo jeden ze stewardů zjistili, zda neslyšící všem pokynům rozumí. Další možností, jak proškolit o bezpečnosti na palubě pasažéra se sluchovým znevýhodněním, je videozáznam nebo tištěné obrázkové manuály.

### **3.4.1 Letiště Václava Havla Praha a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením**

Letiště Václava Havla Praha osobám se zdravotním omezením poskytuje maximální možnou pomoc, tou je doprovod, tedy asistence, služba je poskytována zdarma.



**Obrázek č. 3:** Asistenční služba (Letiště Václava Havla Praha, 2021).

Osoby se zdravotním postižením si ji mohou domluvit přímo u letecké společnosti při nákupu letenek. Na základě požadavku bude těmto osobám zajištěna asistenční služba, která jim bude poskytnuta při odletu, během letu a po přiletu, popřípadě při přestupu do jiné destinace. O asistenci, respektive průvodce lze také požádat u odbavovací přepážky, na informačním oddělení nebo na kontaktních místech, jež jsou označena piktogramy. Na letišti Václava Havla v Praze se pro osoby se zdravotním postižením v roce 2019 otevřela nová odletová hala (Terminál 2). Otevírací doba je zde od 8:00 hod. do 16:00 hod. Tato hala je vybavena sedačkami, k dispozici je zde soda bar a poskytují se zde standartní asistenční služby. Osoby se zdravotním postižením, respektive držitelé průkazu ZTP/P mají na všech letištích a v parkovacích stanovištích parkování zdarma (Letiště Václava Havla Praha, 2021).

Letiště Václava Havla Praha nezapomíná ani na cestující se sluhovým postižením. Pro to, aby byly naplněny jejich potřeby, spolupracuje se soukromou firmou Deaf Friendly, která těmto lidem zajišťuje profesionální služby v oblasti překladů do znakového jazyka a tlumočení prostřednictvím vytvořených videí. Tato videa v českém znakovém jazyce tlumočí Hana Wiesnerová a předává tak osobám se sluhovým postižením důležité informace. Všechna videa jsou opatřena i českými titulky. Těchto videí je celkem 14 a každé z nich se zaměřuje na jiné téma.

#### **Obsah těchto videí je následující:**

- Odbavování zavazadel (základní informace a typy zavazadel)
- Odbavení cestujících (možnosti odbavení)
- Odbavování cestujících (základní informace)
- Historie letiště Praha
- O letišti Praha
- Letiště Praha přístupné nejen neslyšícím
- Nakupování na letišti Praha a duty free obchody
- Reklamace zavazadel na letišti Praha
- Odbavení zavazadel (Nadměrná a speciální zavazadla)
- Odbavení zavazadel (bezpečnostní pravidla)
- Odbavování (typy zavazadel)
- Cestování s dětmi
- Parkování na Letišti Praha

- Informace o příletech a odletech na Letišti Praha



**Obrázek č. 4:** Video s tlumočnicí znakového jazyka znakující na téma: Odbavení cestujících (Letiště Václava Havla Praha, 2021).

Video zaměřující se samotné letiště v Praze je vhodné nejen pro neslyšícího člověka. Tlumočnice Hana Wiesnerová informuje neslyšící o tom, že asistenční služba není u neslyšících zapotřebí, neboť se na letišti dokáží orientovat sami. Přesto je na možnost využití této služby upozorňují na videích, která jsou dostupná na webové stránce letiště Václava Praha. Neslyšící cizinec má naopak k dispozici video s informacemi v mezinárodním znakovém systému, jehož neslyšící tlumočnicí je Marie Mašláňová (Deaf Friendly: Welcome to Prague Airport, 2020). Pokud neslyšící narazí na informační nebo komunikační bariéru, mohou se obrátit na asistenční službu. Průvodci sice znakový jazyk ovládají, jejich úkolem je však neslyšícím poskytnout pouze doprovod. Tlumočnice na videu zároveň neslyšící upozorňuje na to, že asistenční službu si mohou zajistit již při nákupu letenek a vyžádat si ji u odbavovací přepážky. Tuto službu si lze také domluvit před plánovaným odletem, a to nejpozději do 36 hodin (Letiště Václava Havla Praha, 2021).

Jak jsme již zmiňovali výše, tato skupina lidí se v budově letiště orientuje bez problémů a v případě znejícího hlášení, skrze něj se cestující dozvídají čas odletu, příletu a další informace, neslyšící využívají informační tabule a obrazovky, kde jsou tyto informace uvedeny. Pokud dojde k náhlé a neočekávané změně, tak se tato změna ihned vyhlásí, a současně se objeví i na zmíněných informačních tabulích a obrazovkách. Problém je však



v tom, že neslyšící tuto změnu nemusí vůbec zaregistrovat. Dozví se o ní buď později, anebo až při nástupu ke Gatu (Petráňová, 2014, s. 15).

Letiště Václava Havla Praha má k dispozici informace pro letecký personál, týkající se komunikace s osobami se sluchovým postižením v normě kvality, která platí od 30.10. 2018. V této normě kvality jsou popsány body, jak se správně chovat k osobám se sluchovým postižením, viz níže.

- *„Před rozhovorem s člověkem se sluchovým postižením navážeme zrakový kontakt. Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, že s ním chceme hovořit. Zrakový kontakt udržujeme po celou dobu rozhovoru.*
- *Každého člověka se sluchovým postižením se zeptáme, zda chce mluvit, odezírat, psát, nebo používat znakový jazyk. Otázku můžeme i napsat. Zjištěnou komunikační preferenci napíšeme na desky klienta.*
- *Odezírání bez pomoci sluchu není spolehlivá metoda vnímání mluvené řeči, dochází při ní často k omylům. Úspěšnost odezírání je velmi snížena při fyzické či psychické nepohodě. Odezírající osobě předem sdělíme téma hovoru. Mluvíme obrácení čelem k ní, naše tvář musí být osvětlena, nesmíme pohybovat hlavou nebo si zakrývat ústa. Dbáme na zřetelnou výslovnost a mluvíme volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči. Zdůrazňujeme klíčová slova. V případě potřeby opakujeme sdělení jinými slovy.*
- *Při hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme. Zajistíme vhodné poslechové podmínky bez okolního hluku.*
- *Doprovází-li člověka se sluchovým postižením tlumočnicka či jiná osoba, vždy oslovujeme přímo člověka, se kterým jednáme, nikoliv jeho doprovod. O přítomnosti tlumočnicka si rozhoduje jenom sám klient se sluchovým postižením. Má na tlumočnicka právo.*
- *Člověku se sluchovým postižením předem vysvětlíme, jakou spolupráci od něho budeme potřebovat.*
- *Důležité dotazy raději opakujeme a neváháme ani použít písemnou formu. U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější počkat na tlumočnicka.*

- *Občas požádáme, aby nám člověk se sluchovým postižením svými slovy sdělil, co nám rozuměl (nikdy se neptáme, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně vždy po každém důležitém sdělení.*
- *Při neúspěšné komunikaci máme na paměti, že jde o důsledek sluchového postižení. Proto k takovému člověku přistupujeme se stejným respektem a ohledem na důstojnost jako k člověku bez postižení. Neprojevujeme netrpělivost, neomezujeme komunikaci, ale snažíme se najít cesty, jak se vzájemně lépe dorozumívat.*
- *Pro získání potřebných znalostí nestačí tento text, protože komunikační preference každé osoby se sluchovým postižením mohou být jiné. Proto je nutno projevit vstřícnost a ochotu přizpůsobit se dorozumívacím možnostem každého klienta se sluchovým postižením“ (Letiště Václava Havla Praha, 2021).*

Tuto normu kvality doplňují informace, které upravují etiku komunikace s klientem se sluchovým postižením, který je v doprovodu tlumočnicka.

- *„Člověk se sluchovým postižením může mít tlumočnicka. Tlumočení probíhá podle komunikační preference konkrétního klienta – překladem do znakového jazyka, převodem do znakované češtiny, písmem či artikulací.*
- *Při rozhovoru udržujeme oční kontakt přímo s neslyšícím člověkem, nikoliv s tlumočnickem. Neslyšící člověk ovšem musí sledovat tlumočení informací. Stojíme či sedíme tak, abychom za zády neměli světlo.*
- *Při rozhovoru s neslyšícím člověkem v přítomnosti tlumočnicka oslovujeme přímo toho, s kým jednáme. Rozhovor je veden mezi slyšícím pomáhajícím a neslyšícím cestujícím, tlumočnick je pouze prostředníkem. Vyvarujeme se tendencím hovořit s tlumočnickem o neslyšícím člověku jako o objektu. Znamená to, že nikdy nepoužíváme úvodní fráze typu „Řekněte mu že...“, „Zeptejte se pána, jestli ...“.*
- *Naše komunikace probíhá s neslyšícím člověkem, nikoliv s tlumočnickem. Není správné mluvit nepřetržitě s tlumočnickem s tím, že ten to posléze neslyšícímu člověku nějak srozumitelně vysvětlí. Neslyšící účastník hovoru má právo na informace v plné kvalitě a v čase, kdy mu jsou určeny a ptát se průběžně na to, co ho zajímá.*
- *Ověřujeme si, zda neslyšící člověk dobře rozuměl. Průběžně žádáme neslyšícího člověka, aby nám svými slovy sdělil, co nám rozuměl (nikdy se neptáme přímo, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně po každém důležitém sdělení.*

- *Tlumočník při tlumočení musí stát vždy vedle slyšící osoby. Neslyšící člověk potřebuje vidět nejen na tlumočnicka, ale především na osobu, se kterou jedná. Vzdálíme-li se od tlumočnicka, neslyšící člověk se obrací za námi a uniká mu tak část důležitých informací, které jsou pro něho v tu chvíli tlumočeny.*
- *Mluvíme svým obvyklým tempem. Tlumočník nás sám upozorní, bude-li třeba mluvu zpomalit.*
- *Na konci každého uceleného sdělení uděláme malou pauzu. Při tlumočení vždy dochází k malému časovému posunu. Tlumočník musí mít čas přijmout informaci, zpracovat ji a zprostředkovat. K tomuto zpoždění dochází i po přípravě tlumočnicka na výkon, je to přirozeným jevem této činnosti.*
- *Dáme prostor neslyšícímu vstřebat informace, zeptat se na doplňující otázky. Chce-li se neslyšící člověk zeptat na doplňující informace, poskytneme mu k tomu čas. Na konci hovoru se ho sami zeptáme, zda potřebuje něco dalšího upřesnit.*
- *Při odchodu dejme neslyšícímu člověku stručné písemné sdělení o tom, co jsme projednávali, například kde si, co má ještě vyřídit a co kam přinést“ (Letiště Václava Havla Praha, 2021).*

### **3.4.2 Letiště Brno – Tuřany a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením**

Na svých webových stránkách nabízí Letiště Brno – Tuřany, dle nařízení Evropského parlamentu, bezplatné asistenční služby pro osoby se zdravotním postižením. Pokud cestující se zdravotním postižením tuto službu vyžadují, musí o danou službu požádat nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem. Letiště nabízí tři možnosti ohlášení asistenční služby a to, elektronicky skrze e-mail, telefonicky nebo osobní schůzkou v odletové odbavovací budově. Asistenční služby pro osoby se sluchovým postižením nejsou specifikované. (Letiště Brno – Tuřany, 2021).

Letiště Brno – Tuřany má vlastní vnitřní normu, která se zabývá pravidly poskytování pomoci cestujícím se zdravotním postižením a cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace na tomto letišti. Norma byla vydána v roce 2008. Norma je zaměřena především na systém poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením, a to od příjezdu na letiště

až po samotný nástup do letadla. (Letiště Brno – Tuřany, 2021). V normě nejsou specifikována konkrétní komunikační pravidla pro osoby se sluchovým postižením.

### **3.4.3 Letiště Leoše Janáčka Ostrava a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením**

Letiště Leoše Janáčka Ostrava poskytuje, dle nařízení Evropského parlamentu, asistenční služby pro osoby se zdravotním postižením. Na webových stránkách letiště je sice uvedeno, že pokud cestující se zdravotním postižením bude danou službu požadovat, je povinen o ni dopředu zažádat, nikde však není konkrétně uvedeno, jakou dobu před plánovaným odletem nebo příletem má být žádost podána.

Letiště Leoše Janáčka Ostrava vydalo svou směrnici v roce 2012, ta je zaměřena na práva osob se zdravotním postižením v letecké dopravě. Provozovatel letiště poskytuje všem svým zaměstnancům školení o problematice zdravotního postižení a rovnoprávnosti osob se zdravotním postižením.

Norma, vydaná letištěm Leoše Janáčka v Ostravě, vymezuje osoby neslyšící nebo osoby sluchově postižené takto:

*„Někteří lidé jsou neslyšící, řada osob má sluchové postižení. Jedná se o neviditelné postižení. Osoby, které jsou neslyšící od narození nebo od dětství často používají znakový jazyk jako svůj mateřský. Tyto osoby se běžně spoléhají na vizuální komunikaci. Někdy je jejich postižením dotčena i jejich gramotnost – je pro ně obtížné naučit se číst a psát v jazyce, který nikdy neměly možnost slyšet jako mluvený, a navíc není jejich mateřským jazykem. Znakový jazyk se od mluveného naprosto odlišuje, má vlastní gramatiku a stavbu. Mluvený jazyk je proto pro řadu neslyšících osob jazykem druhotným nebo dokonce terciálním.*

*Osoby, které ohluchly během svého života, často používají odezírání, písemné vzkazy nebo základní znakování pro komunikaci. Tito lidé používají mluvený jazyk. Osoby se sluchovým postižením často používají pomůcky a odezírání. Pomůcky mohou být často používány s dalšími sluchovými pomůckami, např. indukční smyčkou. Někteří neslyšící lidé nebo lidé se sluchovým postižením používají slyšící psy“ (Letiště Leoše Janáčka Ostrava, 2021).*

## **Důležitá upozornění:**

*„a) Nejlépe je se dotázat, jaký způsob komunikace daná osoba používá, spíše než to odhadovat.*

*b) Osoby s malou ztrátou sluchu se často pohybují bez sluchových pomůcek, ale jsou pro ně důležité určité podmínky komunikace: dobrá akustika, žádné rušivé zvuky, dobré osvětlení a zřetelná řeč.*

*c) Osoby s těžkým sluchovým postižením a osoby, které ztratily sluch během svého života, často používají podpůrné znakování a psané informace, pokud jsou tyto k dispozici. V některých případech mohou pomoci i další formy vizuální komunikace.*

*d) Pro upoutání pozornosti osoby se sluchovým postižením je možné využít ukázání rukou nebo poklepání na jeho rameno nebo paži.*

*e) Při mluvení nekřičte, používejte normální hlas. Mějte na paměti, že odezírání je obtížnější, pokud křičíte. Mluvte raději pomaleji, dívejte se na danou osobu a použijte další slova, pokud má daná osoba problém s porozuměním. Používejte znaky a pohyby těla.*

*f) Stůjte čelem ke světlu a nepřikrývejte si ústa rukama.*

*g) Pro usnadnění komunikace můžete použít krátké psané zprávy.*

*h) Osoby neslyšící nebo sluchově postižené potřebují stejný objem informací jako ostatní lidé.*

*i) Mějte na paměti, že tyto osoby mohou mít problémy, pokud se důležité informace vyjadřují pouze zvukovými prostředky, nebo pokud není k dispozici indukční smyčka. Osoby se sluchovým postižením budou mít problémy při sledování video na palubě letadla (např. bezpečnostní pokyny), pokud video není doplněno titulky nebo znakováním“ (Letiště Leoše Janáčka Ostrava, 2021).*

### 3.4.4 Letiště Karlovy Vary a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením

Letiště Karlovy Vary poskytuje asistence osobám se zdravotním postižením a zaručuje jim stejný přístup intaktním cestujícím. Pokud osoby se zdravotním postižením potřebují na letišti speciální službu, mohou o ni požádat předem telefonicky, elektronicky na e-mailové adrese, přímo ve veřejné hale u panelu s označením Special Assistance Enquiries nebo u odbavovací překážky, a to dokonce v den plánovaného odletu. Na webových stránkách letiště je k dispozici vnitřní norma, kde jsou dostupné informace o poskytovaných službách pro osoby se zdravotním postižením a to, jak pro osoby sluchově, zrakově nebo mentálně postižené, ale i pro cestující hluchoslepé, se zhoršenou verbální komunikací nebo s omezenou schopností pohybu a orientace. Každá skupina osob s daným postižením má svůj kód, například osoby se sluchovým postižením mají označení DEAF – neslyšící cestující. Zaměstnanci letiště Karlovy Vary znají pravidla a postupy při poskytování asistence osobám se zdravotním znevýhodněním, pomáhají těmto cestujícím s předáváním informací o odletu a příletu, s parkováním, při tranzitu apod. Součástí této normy je uvedený rozsah toho, co konkrétně letiště poskytuje za služby daným skupinám osob, např. cestujícím se sluchovým postižením, viz níže.

#### **Služby poskytované cestujícím se sluchovým postižením:**

- *před rozhovorem s cestujícím navázat zrakový kontakt a tento kontakt udržovat po celou dobu rozhovoru*
- *zjistit komunikační preferenci cestujícího (řeč, odezírání, písmo)*
- *komunikaci vždy vést čelem k cestujícímu, nezakrývat si ústa*
- *zřetelně vyslovovat, ale nezvyšovat hlas*
- *zvolit volnější tempo komunikace*
- *zdůrazňovat klíčová slova a opakovat důležité dotazy*
- *požádat cestujícího, aby sdělil, co rozuměl*
- *přistupovat k cestujícímu s respektem a ohledem na důstojnost jako k člověku bez postižení*
- *neprojevovat netrpělivost*
- *při rozhovoru s neslyšícím cestujícím v přítomnosti tlumočnicka udržovat oční kontakt a oslovovat přímo cestujícího, nikoliv tlumočnicka*

- *cestující získá možnost zeptat se na doplňující informace* (Letiště Karlovy Vary, 2021).

### **3.4.5 Letiště Pardubice a jeho služby pro osoby se zdravotním postižením**

Na webových stránkách Letiště Pardubice nejsou uvedeny žádné služby pro osoby se zdravotním postižením, každopádně nabízejí služby jako například: balení zavazadel, bankovní služby, obchody, občerstvení, dětský koutek, reklamace zavazadel, VIP salónek a WI-FI (Letiště Pardubice, 2021). Autor této práce se skrze chat spojil se zákaznickou podporou daného letiště a zjistil, že i letiště v Pardubicích nabízí asistenční služby pasažérům se zdravotním postižením při příletu i odletu, stačí si tuto službu předem objednat a letecký personál vše zajistí.

### **3.4.6 Letecká společnost ČSA a její služby pro osoby se zdravotním postižením**

Letecká společnost ČSA neboli České aerolinie, informuje o bezbariérových službách pro osoby se zdravotním postižením, protože členské státy Evropské unie musí povinně poskytovat asistenční služby. Osoby se zdravotním postižením mají možnost využívat přepravu ortopedických pomůcek zdarma (max. 2 ks) a zároveň mohou osoby se zrakovým postižením nebo osoby s omezením hybnosti cestovat s certifikovanými asistenčními psy, musí však doložit osvědčení o výcviku a požadované cestovní doklady. Asistenční psi sedí na podlaze vedle dotyčného cestujícího. Osoby s invalidním vozíkem mohou, bohužel, létat pouze na palubě letadel typu Airbus A319 a A330. ČSA zdůrazňuje, že cestující s omezenou schopností pohybu a orientací nemohou, z bezpečnostních důvodů, sedět na sedadlech v řadách u nouzových východů. (ČSA, 2021).

Co se týká služeb pro osoby se sluchovým postižením, letecká společnost ČSA školí své zaměstnance pomocí e-learningu, ve kterém jsou poskytovány informace o komunikaci s osobami se sluchovým postižením. Tato společnost jinak neposkytuje žádnou tlumočnickou službu (Petráňová, 2014, s. 17).

Na YouTube najdeme instruktážní video, týkající se bezpečnosti na palubě letadel ČSA, video zaujme svou grafikou a zpracováním, trvá celkem tři minuty. Video informuje o tom, kam ukládat příruční zavazadla, jak si připnout bezpečnostní pásy, jaká je bezpečnostní poloha v případě hrozby nárazu, tzv. brace position, kde jsou nouzové východy, jak si nasadit kyslíkovou masku, jak správně použít záchrannou vestu a jaké jsou zákazy na palubě letadla, např.: zákaz kouřit a podobně. Ve videu chybí titulky, ale díky grafickému zpracování, je možné pochopit podstatu věci.



**Obrázek č. 5:** Instruktážní video o bezpečnostní opatření – ČSA (Czech Airlines in Youtube, 2021).

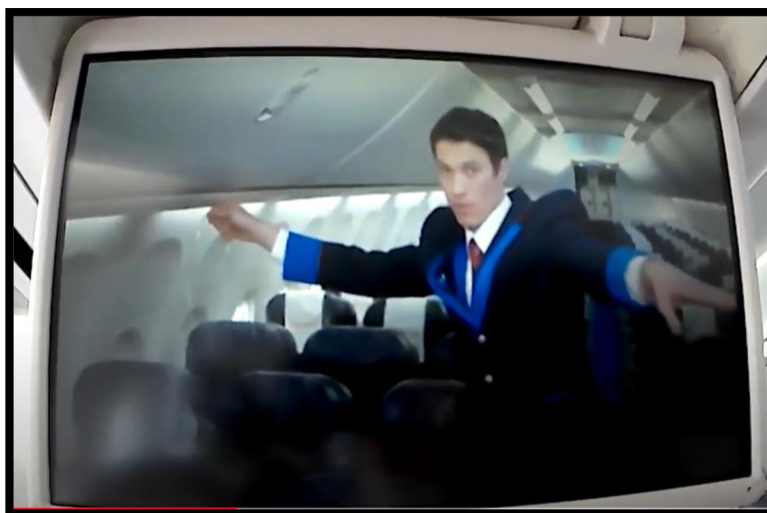
### **3.4.7 Letecká společnost Smartwings a její služby pro osoby se zdravotním postižením**

Další leteckou společností, která poskytuje služby pro osoby se zdravotním omezením, je Smartwings, poukazuje však na skutečnost, že po cestujícím s určitým typem zdravotního omezení, může vyžadovat lékařské potvrzení, mezi tyto omezení patří například: infarkt, mozková mrtvice, poranění hlavy, zlomenina apod. Pasažéři na invalidním vozíku mohou využít letištní asistence, o tuto službu však musí zažádat přes kontaktní formulář nejpozději 48 hodin před odletem. Na zmíněném formuláři musí být vyplněna informace, zda je pasažér schopen dojít na palubě ke svému sedadlu, nebo zda dokáže překonat schody. Asistent si podle vyplněného formuláře předem připraví adekvátní rozsah své služby. Specifické služby pro osoby se sluchovým postižením Smartwings neposkytují, (Smartwings, 2021).



Instruktažní video letecké společnosti Smartwings, které najdeme i na kanále YouTube, je natočeno jako na reálné palubě letadla, jeho celková délka je méně než dvě a půl minuty.

Ve videu nás na palubě letadla přivítá steward s úvodními pokyny, ty jsou pro neslyšícího pasažéra nesrozumitelné, protože video neobsahuje ani titulky, ani tlumočnicka znakového jazyka. Ve videu je ukázáno, jak se chovat při odletu, kam umístit příruční zavazadla nebo jak si připnout bezpečnostní pás. Dále steward vysvětluje, jak v případě potřeby použít kyslíkovou masku. Divák je informován o tom, kde jsou v letadle nouzové východy a jak jich eventuálně využít, obeznámen je také o tom, kde najde záchrannou vestu, případně manuál bezpečnostních opatření, seznámen je i s bezpečnostní polohou a zákazy, které jsou na palubě letadla stanoveny, například vypnutý mobilní telefon během letu nebo zákaz kouření.



**Obrázek č. 6:** Instruktažní video společnosti Smartwings (Horyna in Youtube, 2021).

## 4 Praktická část

Praktická část diplomové práce s názvem „Lidé se sluchovým postižením využívající leteckou dopravu v ČR“ je zaměřená na osoby se sluchovým postižením, které mají zkušenost s leteckou dopravou, personálem na letištích v ČR a zároveň na palubě letadla různých leteckých společností. Podstatou této části je na základě analýzy skutečného stavu v oblasti komunikace osob se sluchovým postižením využívajících leteckou dopravu, přičemž data pro analýzu budou získána prostřednictvím dotazníkového šetření, vytvořit doporučení, která by mohla zvýšit spokojenost osob se sluchovým postižením, které využívají leteckou dopravu. V rámci praktické části se seznámíme s cíli výzkumného šetření, charakteristikou výzkumného problému, výzkumným souborem, metodou sběru a analýzy dat, se získanými daty a jejich samotnou analýzou.

### 4.1 Charakteristika výzkumného problému

Lidé se sluchovým postižením narážejí ve svém životě neustále na bariéry, zejména při získávání informací a během komunikace. Bariérám mohou tito jedinci čelit kdekoliv, například ve svém vlastním domově, ve škole, v zaměstnání, v obchodě, na úřadě, ve zdravotních a kulturních zařízeních, ve veřejném sektoru (např. vlakové nádraží), na ulicích atd. Bariéry existují i v letecké dopravě a na letištích.

Nicméně, v poslední době se tyto bariéry s ohledem na tuto skupinu lidí snažíme v různých oblastech odstraňovat. Věnujeme tedy pozornost jejich možnostem v uplatnění na trhu práce, možnostem ve vzdělávání, využívání volného času, médií, veřejné dopravy, technologií atd. a snažíme se jim tak ve společnosti intaktních lidí od raného až do pozdního věku zajistit lepší kvalitu života.

Příkladem takového progresu, k němuž nyní došlo, může být přítomnost průvodce, jenž zná český znakový jazyk, který je na zámku Hluboká nad Vltavou osobám se sluchovým postižením k dispozici (aniž by si o jeho služby museli požádat předem) již od léta minulého roku (Hluboká nad Vltavou, 2020).

Dalším příkladem pokroku v rámci lepšího porozumění těmto jedincům je i případ Českého ráje, tedy respektive hradu Rotštejn, jehož natočená videa v českém znakovém jazyce,

jsou lidem se sluchovým postižením dostupná prostřednictvím QR kódů. Na základě velkého ohlasu, který tato služba u neslyšících návštěvníků měla, vznikl, pod záštitou spolku Ochrana Krkonošských skal a neziskové organizace Tichý svět, projekt s názvem Tichá stezka (Tichá stezka, 2017).

K podobným pokrokům, jaké jsme zaznamenali u hradu Rotštejn či zámku Hluboká nad Vltavou by prostřednictvím této diplomové práce mohlo u neslyšících osob dojít i v rámci využívání letecké dopravy.

Dle odhadu České unie neslyšících je v České republice přibližně 0,5 milionů osob se sluchovým postižením, přičemž největší počet z nich tvoří osoby, které o svůj sluch přišly postupem času. Osob s vrozeným sluchovým postižením je přibližně 15 tisíc a lidí, jež při komunikaci využívají český znakový jazyk, je přibližně 7300 (Novák, 2017). A jak již bylo zmíněno v teoretické části práce, tak na letišti Václava Havla v Praze v roce 2019 byl v počtu cestujících zaznamenán rekord, kdy jich bylo odbaveno celkem 17,8 milionů. Fakta o cestování neslyšících zmíněná v rámci televizního pořadu Klub neslyšících (Televizní klub neslyšících, 2010) přináší důkaz o tom, že ani lidé se sluchovým postižením s využíváním letecké dopravy rozhodně neotálejí.

Proto jsme se rozhodli prostřednictvím dotazníku získat názory či připomínky osob se sluchovým postižením, které využívají služby letecké dopravy, ohledně jejich zkušeností, a tyto dále v rámci výzkumné analýzy zpracovat a následně vytvořit doporučení pro personál na letištích a palubách letadel, z něhož bude jasné, jakým způsobem mají k lidem se sluchovým postižením přistupovat.

Nejprve je třeba zdůraznit, že všechna mezinárodní letiště v České republice jsou na základě nařízení Evropské unie povinna poskytovat lidem se zdravotním postižením asistenční služby. V případě osob se sluchovým postižením však tyto služby v podstatě nejsou nutné, jelikož se na letišti dokáží orientovat sami. Tito lidé naopak potřebují zajistit službu, která by jim umožňovala snadnější komunikaci a poskytovala jim lepší přístup k informacím.

Komunikační a informační bariéra představuje v jejich životě problém, který jim brání v tom, aby všech veřejně dostupných služeb využívali zcela bez problémů. Na většině letišť a palubách letadel však tato velmi potřebná služba bohužel stále chybí. Samotné letiště Václava

Havla Praha pro tyto osoby vytvořilo celkem 16 videí v českém znakovém jazyce spolu s českými titulky teprve v roce 2020 a to včetně jednoho videa dostupného v mezinárodním znakovém systému. Na některých letištích se naopak personál řídí zavedenými vnitřními normami stanovující pravidla chování a obecný přístup k lidem se sluchovým postižením.

## **4.2 Cíle šetření**

Cílem diplomové práce je na podkladě analýzy názorů cestujících se sluchovým postižením zjistit skutečný stav v poskytování asistenčních služeb těmto osobám na letištích v České republice a případně vytvořit doporučení pro zlepšení jejich kvality.

K hlavnímu cíli práce vedou cíle dílčí, kterými je zjistit:

1. využívání letecké dopravy ze strany klientů se sluchovým postižením;
2. jak respondenti komunikovali na letištích a na palubách letadel;
3. případné požadavky lidí se sluchovým postižením ohledně letecké dopravy.

## **4.3 Výzkumný soubor**

Výzkumný soubor tvoří osoby se sluchovým postižením žijící na území České republiky, které využívají leteckou dopravu. Respondenti budou osloveni na sociální síti Facebook, ve skupině pod názvem Zábava pro neslyšící v ČR, která má přibližně 2,8 tisíc členů. Dále budou osloveni prostřednictvím organizace Tichý svět.

## **4.4 Metoda sběru dat**

Pro sběr dat byla zvolena metoda dotazníkové šetření, přičemž do dotazníku bude zahrnuto celkem 20 otázek. Získaná data budou následně zpracována třemi různými metodami. První část dotazníku se bude zaměřovat na osobní údaje cílové skupiny respondentů. V další

části budeme zjišťovat souvislosti spojené s leteckou dopravou. Budeme se tedy zajímat o to, zda osoby se sluchovým postižením leteckou dopravu využívají, kolik osob se sluchovým postižením můžeme mezi cestujícími na letištích v České republice zaznamenat, kolikrát již ve svém životě leteckou dopravu využili a z jakého důvodu si ke svému cestování zvolili leteckou dopravu. Třetí část dotazníku budou tvořit otázky, které jsou pro naše zkoumání klíčové. Jejich prostřednictvím budeme zjišťovat, jaké mají osoby se sluchovým postižením s leteckou dopravou a se službami poskytovanými na letišti zkušenosti a jakým způsobem s příslušným personálem komunikují. V poslední, čtvrté části, budeme respondentům klást otázky, jejichž cílem je zjistit, co bude nutné udělat pro to, aby veškeré služby vztahující se k letecké dopravě, osobám se sluchovým postižením plně vyhovovaly, a tato skupina již nemusela čelit žádným bariérám.

Dotazník bude vytvořený s pomocí české firmy Survio, která na internetu pro tvorbu dotazníků poskytuje platformu. Na základě této platformy dotazník jednoduše rozdělíme do dvou částí. První část se bude týkat osob sluchovým postižením, které nikdy ve svém životě leteckou dopravu nevyužili, a tudíž vyplní čtyři otázky a druhá část dotazníku bude zaměřena na skupinu, jež má s leteckou dopravou zkušenosti a v průběhu života ji využila alespoň jedenkrát.

V dotazníku jsou jak uzavřené, tak otevřené otázky. Otevřené otázky vybízejí respondenta k rozsáhlejší vlastní odpovědi. Uzavřené otázky budou ve většině případů dichotomické, trichotomické a polytomické s jedinou možností odpovědi (single choice) nebo s více možnostmi odpovědi (multiple choice). Písemná podoba dotazníku je součástí práce – tvoří přílohu č. 1.

Vzhledem k tomu, že mateřským jazykem neslyšících je český znakový jazyk, tak pod každou otázkou uvedenou v dotazníku budou mít respondenti k dispozici video, na němž bude tato otázka převedena do českého znakového jazyka. Kdyby tomu tak nebylo, respondenti by těmto otázkám hůře rozuměli. Proto se autor této práce rozhodl veškeré otázky společně s jejich možnostmi odpovědi s pomocí chytrého mobilního telefonu a internetového serveru YouTube převést do českého znakového jazyka. Prostřednictvím programu Survio, jež zmíněné YouTube podporuje, budou nahrávky vloženy do dotazníku.

## 4.5 Metoda zpracování získaných dat

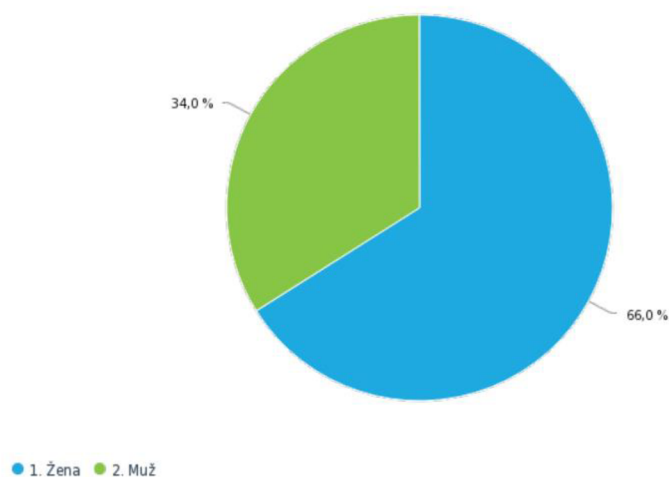
Po obdržení vyplněného dotazníku, budou následně data (odpovědi respondentů) analyzována. Nejprve budou zpracována graficky (třídění prvního řádu) do grafů (kruhových a sloupcových), současně budou jednotlivé odpovědi podrobně popsány. Grafy nám umožní lépe se v datech orientovat a s jejich pomocí tak snáze zachytíme jejich diferenci. V případě otevřené otázky, u nichž budou odpovědi rozsáhlejší, bude využita metoda prostého výčtu. Například u otázky „Do jaké destinace jste letěl(a)? Uveďte státy“, budou v textu uvedené jednotlivé státy, které respondenti navštívili. Nejvíce navštěvovaná bude například Evropa, Amerika, Afrika Asie či dokonce Austrálie. Pod každý kontinent proto uvedeme názvy jednotlivých států, popřípadě v textu zmíníme státy, které v dnešní době již neexistují (např. SSSR, Jugoslávie).

U dat z otázek č. 1 až č. 18 budeme následně hledat vzájemné souvislosti, vždy v souvislosti se stanovenými dílčími cíli práce. Otázky č. 19 a 20, na které respondenti odpovídali volnými odpověďmi, zpracujeme kvalitativně obsahovou analýzou, budeme hledat shody a rozdíly mezi výpověďmi.

## 4.6 Sebraná data

Do výzkumu týkajícího se osob se sluchovým postižením, využívajících leteckou dopravu v ČR, se zapojilo celkem 162 respondentů se sluchovým postižením z České republiky.

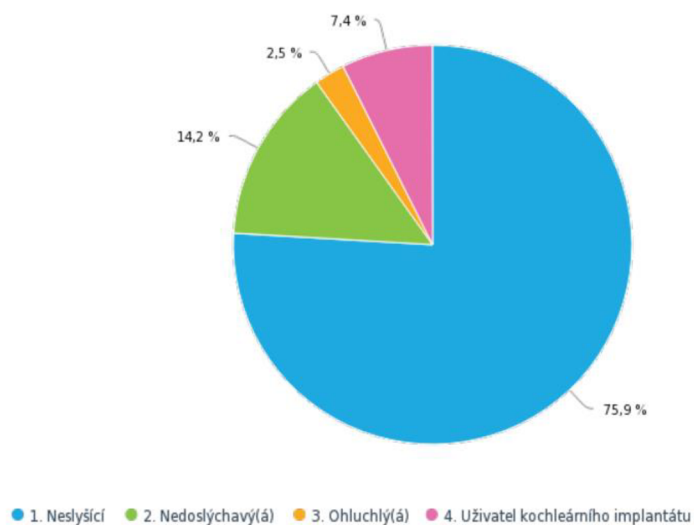
### Pohlaví respondentů



**Graf č.1:** Jaké je Vaše pohlaví?

Šetření se zúčastnilo 107 žen (66 %) a 55 mužů (34 %).

### Druh sluchového postižení



**Graf č.2:** Jakého druhu je Vaše sluchové postižení?

Otázka, vztahující se k druhu sluchového postižení účastníků výzkumu, nabízí čtyři možnosti odpovědi. Tři čtvrtiny respondentů, tj. konkrétně 75,9 % jsou neslyšící, 14,2 % jsou nedoslýchaví, 7,4 % jsou uživatelé kochleárního implantátu a zbylá 2,5 % jsou ohluchlí.

### Bydliště respondentů



**Graf č.3:** Z jakého kraje pocházíte?

	Kraje	Počet respondentů	Podíl
1.	Hlavní město Praha	44	27,2 %
2.	Středočeský kraj	25	15,4 %
3.	Jihomoravský kraj	14	8,6 %
4.	Ústecký kraj	14	8,6 %
5.	Zlínský kraj	13	8,0 %
6.	Královehradecký kraj	12	7,4 %
7.	Plzeňský kraj	11	6,8 %
8.	Liberecký kraj	7	4,3 %
9.	Jihočeský kraj	7	4,3 %
10.	Kraj Vysočina	6	3,7 %
11.	Olomoucký kraj.	4	2,5 %
12.	Moravskoslezský kraj	2	1,2 %
13.	Karlovarský kraj	2	1,2 %
14.	Pardubický kraj	1	0,6 %

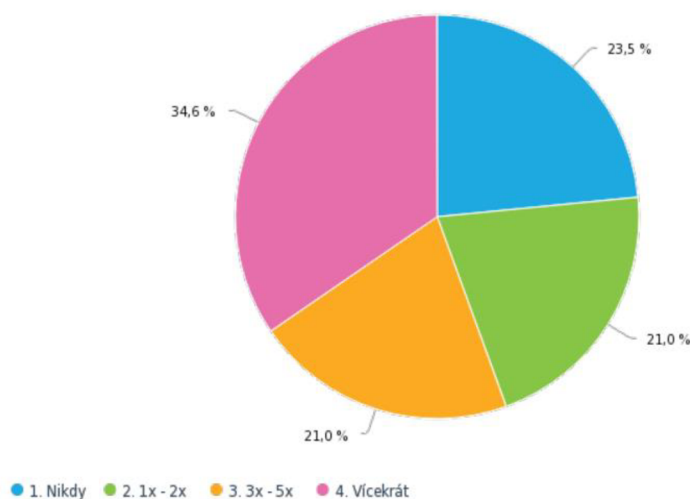
**Tabulka č.1:** „Z jakého kraje pocházíte?“

Díky grafu a tabulce můžeme vidět, že nejvíce respondentů, tedy 27,2 %, pochází z Hlavního města Prahy a není divu, protože kraj Hlavní město Praha má ze všech krajů největší



četnost obyvatel v České republice. Na druhém místě je Středočeský kraj, což odpovídá tomu, že je v blízkosti Prahy. Mezi kraje, které jsou v rozmezí 10 % až 5 % se zařadily kraje – Ústecký, Zlínský, Královehradecký a Plzeňský. Poslední tři místa obsadily kraje – Karlovarský, Moravskoslezský a Pardubický.

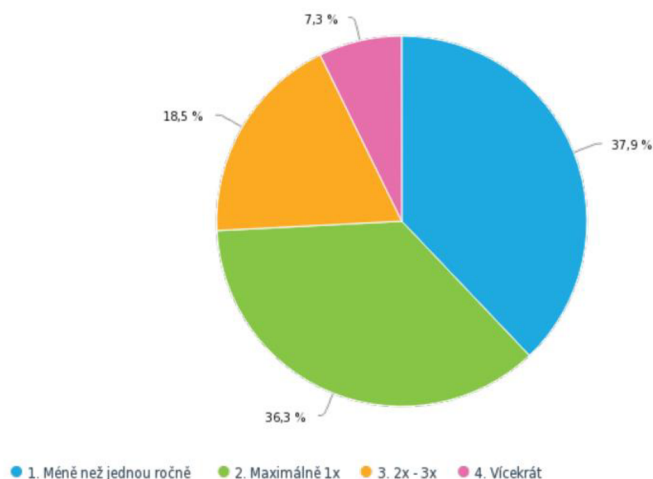
### Četnost využití letecké dopravy



**Graf č.4.:** Kolikrát jste za svůj život využil(a) leteckou dopravu? (Let tam a zpět počítejte jako jeden let.)

Tato otázka nám rozděluje respondenty do dvou skupin. První skupina patří těm, kteří leteckou dopravu nikdy nevyužili, druhá skupina se dále dělí na ty, kdo cestoval letadlem buď 1x – 2x, 3x – 5x, anebo vícekrát. Do první skupiny, těch, kteří leteckou dopravu nikdy neužili, spadá 23,5 % účastníků výzkumu, tedy 38 respondentů. Pro ně právě v tuto chvíli dotazník končí, jak je již výše zmíněno. Ve vyplňování dotazníku pokračuje 124 dotázaných, z nich 34,6 % cestovalo letadlem vícekrát, než možnosti nabízejí. Možnosti 1x – 2x a 3x – 5x zaznačilo stejný počet odpovídajících, tedy 21 %. Na grafu je vidět, že mnoho osob se sluchovým postižením, 76,6 %, využívá leteckou dopravu.

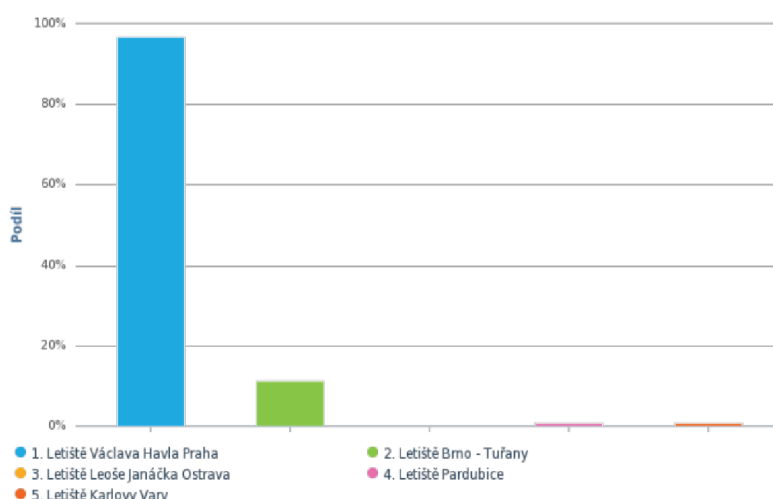
## Četnost využití letecké dopravy za rok



**Graf č.5:** Kolikrát ročně (v průměru) využíváte leteckou dopravu? (Let tam a zpět počítejte jako jeden let)

Cílem této otázky je zjistit, kolikrát ročně osoby se sluchovým postižením využívají leteckou dopravu. Většina respondentů, tj. 37,9 %, využívá leteckou dopravu méně než jedenkrát ročně. Další velkou skupinu, 36,3 %, tvoří odpovídající, kteří zvolili druhou možnost, tedy to, že leteckou dopravu využívají pravidelně jednou za rok. Třetí místo obsadila skupina s 18,5 % odpovídajících, ti využívají cesty letadlem průměrně dvakrát až třikrát ročně. V nejmenší skupině s 7,3 % jsou respondenti, kteří cestují letadlem vícekrát za rok, než odpovědi nabízejí.

## Využívaná letiště



**Graf č.6:** Které letiště v České republice využíváte nejvíce?

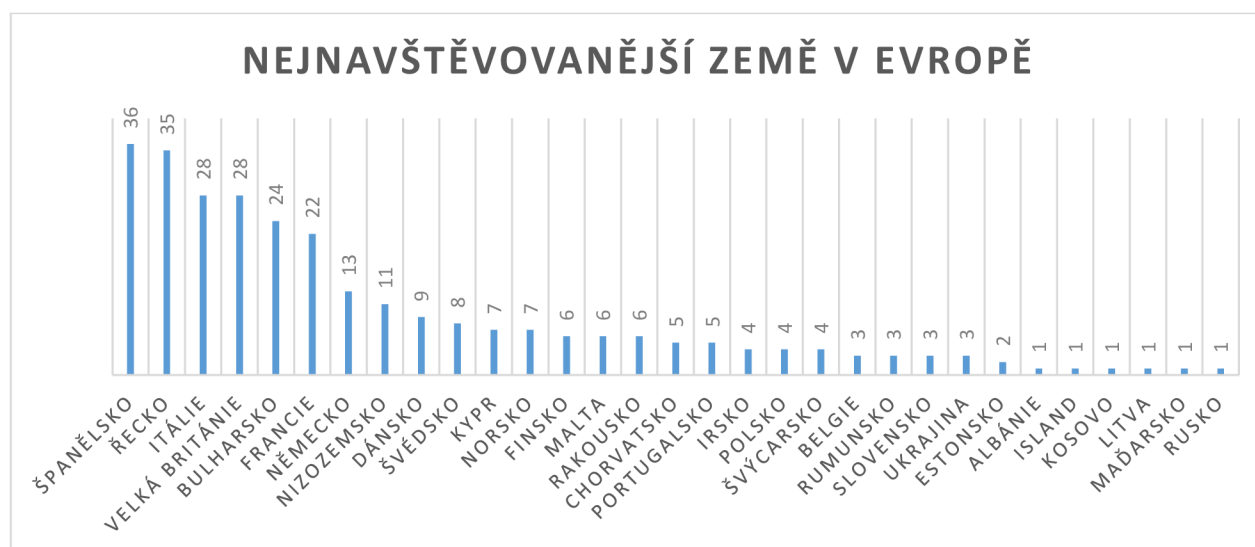
Tento graf zobrazuje jasný výsledek. Otázka nabízí možnost volby z více odpovědí. Výsledky ukazují, že téměř každý ze 124 dotázaných navštívil letiště Václava Havla v Praze, konkrétně tedy dané letiště navštívilo 96,8 % z odpovídajících. Domníváme se, že je to z důvodu, že letiště Václava Havla v Praze je největší letiště v České republice, nabízí nejvíce možností leteckých spojů z České republiky téměř do celého světa. Zkušenost s letištem Brno – Tuřany má 14 respondentů, tedy 11,3 %. S dalšími třemi letišti v České republice má zkušenost méně než 1 % zúčastněných, tedy letiště Pardubice a Karlovy Vary navštívil pouze jeden respondent a letiště Leoše Janáčka v Ostravě nenavštívil nikdo z dotázaných.

## Destinace

Otázka č. 7 je otevřená, respondenti odpovídali na otázku „Do jaké destinace jste letěl(a)?“. Na tuto otázku jsme získali velmi rozsáhlý soubor odpovědí, protože na světě je mnoho států rozdělených do šesti kontinentů – Evropy, Afriky, Asie, Severní Ameriky, Jižní Ameriky a Austrálie. Organizace spojených národů (OSN) rozlišuje 206 států, které dělí do tří kategorií, a to 193 členských států OSN, 2 pozorovatelské státy OSN, 1 bývalý člen OSN a 10 dalších států. Navíc se samozřejmě v historii měnil vývoj států, některé zanikly, např. Jugoslávie a jiné se naopak vytvořily např. Kosovo. Po uzavření dotazníku bylo zjištěno, že respondenti cestovali do šedesáti osmi států a procestovali všechny kontinenty. Autor této práce se rozhodl rozdělit odpovědi podle kontinentů, aby se vytvořil jasný přehled, které státy v daném kontinentu respondenti navštívili.

## Evropa (32 států):

Albánie, Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Chorvatsko, Irsko, Itálie (Sardinie, Sicílie), Island, Francie, Kosovo, Kypr, Litva, Maďarsko, Malta, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko (Madeira), Rakousko, Rumunsko, Rusko, Řecko (Kos, Kréta, Rhodos, Samos), Spojené Království Velké Británie a Severního Irska (Skotsko), Španělsko (Ibiza, Kanárské ostrovy – Lanzarote a Tenerife, Mallorca, Menorca), Slovensko, Švédsko, Švýcarsko, Ukrajina



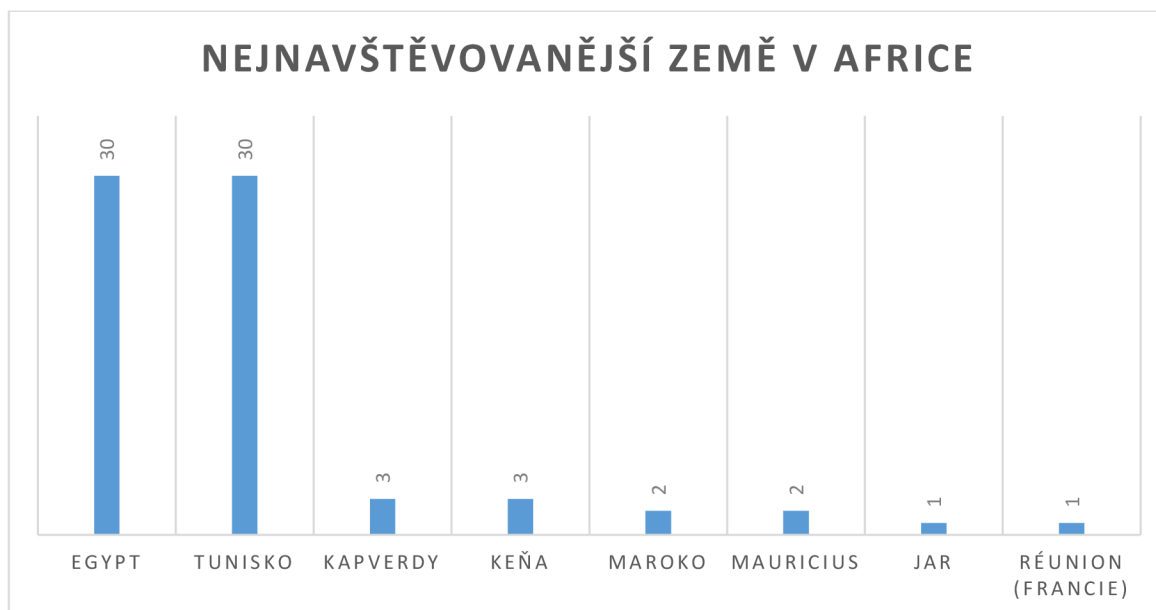
**Graf č.7:** Nejnavštěvovanější země v Evropě dle skupiny osob se sluchovým postižením

Nejnavštěvovanější zemí Evropy je Španělsko (36 respondentů), následuje Řecko (35 respondentů), dále Itálie (28 respondentů). Mezi další hojně navštívené státy se zařadilo Bulharsko, Francie, Německo, Nizozemsko. Mezi nejméně navštěvované státy se zařadily – Albánie, Island, Kosovo, Maďarsko a Rusko. Domníváme se, že většina turistů se dostane do Maďarska autem, autobusem nebo vlakem, zajímavé ale je, že Německo nebo Rakousko jsou sice blízko od České republiky, a přitom jsou hojně využívány, může to být způsobeno tím, že je většina turistů využívá jako přestupní místa pro další letecký spoj např. Düsseldorf, Frankfurt nad Mohanem, Mnichov nebo Vídeň. Pokud cestujeme do Ruska, musíme mít vyřízené vízum na 90 dní, což z hlediska času trvá déle a zároveň je to ekonomicky nákladnější, možná je to důvod menší návštěvnosti. Zbytek těchto zemí je nejspíš méně vhodný pro dovolenou s dětmi. A to třeba z důvodu, že Island a Litva mají chladnější podnebí než jih Evropy, nebo proto, že Kosovo neleží přímo u moře. Nutno také podotknout, že jeden

z respondentů, který měl za cílovou stanici Monako, přistál pravděpodobně na nejbližším letišti v Nice.

#### **Afrika (7 států + 1 závislý stát na Francii):**

Egypt, Jihoafrická republika, Kapverdy (Boa Vista), Keňa, Maroko, Mauricius, Tunisko, Réunion



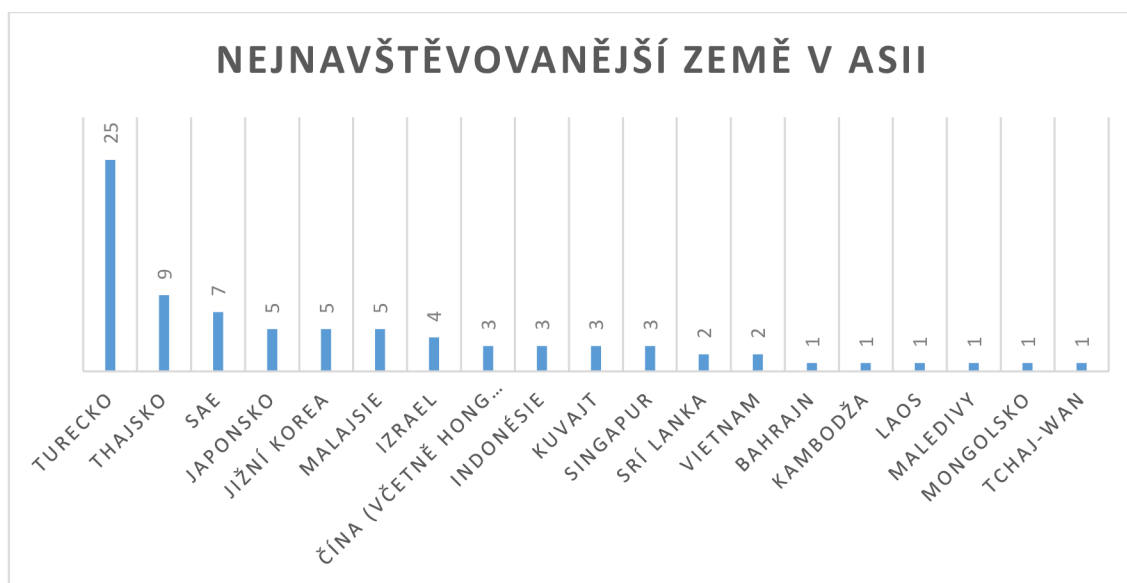
**Graf č.8:** Nejnavštěvovanější země v Africe dle skupiny osob se sluchovým postižením

O první příčku v návštěvnosti, se se stejným počtem 30 respondentů, dělí Egypt a Tunisko. Důvodem může být skutečnost, že většina respondentů (94,4 %) cestovala do těchto destinací za účelem dovolené. Myslím si, že respondenti za cíl své dovolené zvolili právě tyto země z toho důvodu, že nabízejí stabilní teplé počasí, dobrou dostupnost moře a nutno zmínit také fakt, že cestovní kanceláře tyto země hojně nabízejí, jako lákadlo užívají luxusní hotely za nízké ceny, slevy do dětí nebo dokonce zájezd pro děti zcela zdarma. Z dotazníků vyplývá, že mezi další navštěvované země Afriky: Kapverdy, Keňa, Maroko, Jihoafrická republika a dokonce Réunion. Tyto státy řadíme mezi typicky exotické. Například cestování v Keni nebo v Jihoafrické republice může být pro turistu, cestujícího bez cestovní kanceláře, rizikové, proto se hodí pro nenáročnou turistiku, kdy turista tráví dovolenou v resortu pod kontrolou delegáta z cestovní kanceláře. Mauricius a Réunion pak nabízejí kompletní služby od cestovních kanceláří (doprava, strava, ubytování atd.) pravděpodobně s vyšším

nákladem. Je také možné, že další z afrických zemí, jako například Maroko, jsou pro Čechy neznámé a příliš exotické.

### Asie (19 států):

Čína (Hong Kong – Zvláštní administrativní oblast Čínské lidové republiky), Bahrajn, Indonésie, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kambodža, Kuvajt, Laos, Malajsie, Maledivy, Mongolsko, Singapur, Spojené arabské emiráty, Srí Lanka, Thajsko, Tchaj-wan, Turecko, Vietnam.

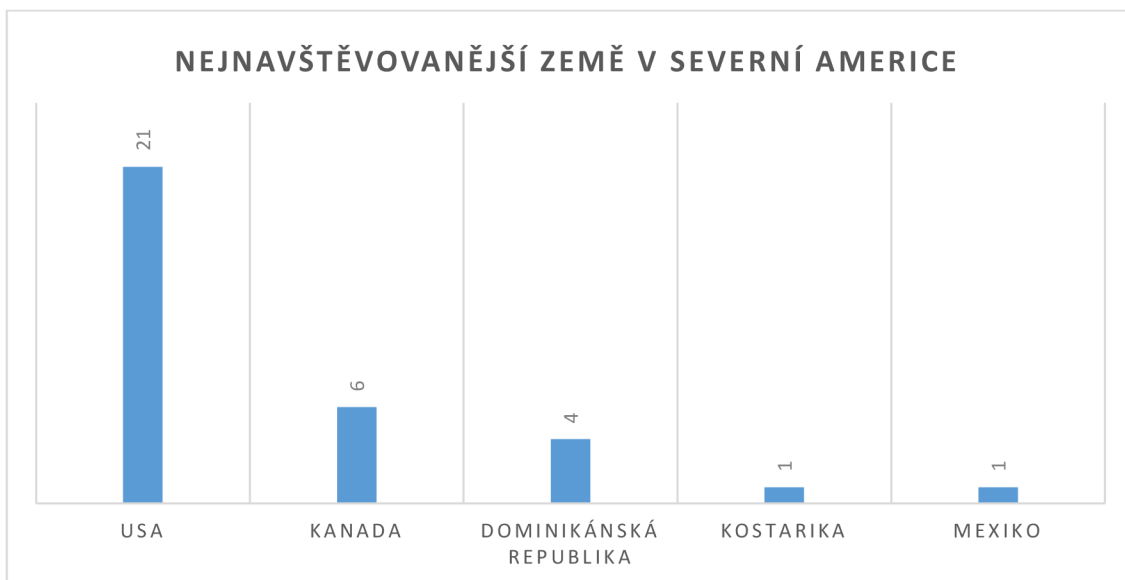


**Graf č.9:** Nejnavštěvovanější země v Asii dle skupiny osob se sluchovým postižením

Tento graf ukazuje velmi jasně, že Turecko se umístilo na prvním místě. Je to pochopitelné z toho důvodu, že je blízko Evropy. Navíc to může být podobné jako u Egypta a Tuniska, protože Turecko nabízí zájezdy u moře vhodné pro rodiny s dětmi a podmínky jsou výhodné, protože je tu teplé slunečné počasí a náklady na dovolenou jsou nízké. Za Tureckem se umístilo v grafu Thajsko a Spojené arabské emiráty (SAE), zřejmě z toho důvodu, že mezi českými turisty se stala populární návštěva thajského města Phuket a Dubaje ve Spojených arabských emirátech. Další asijské země jsou nejspíš pro respondenty už příliš exotické.

### Severní Amerika (5 států):

Dominikánská republika, Kanada, Kostarika, Mexiko, Spojené státy Amerických (Illinois, Kalifornie, New York)



**Graf č.10:** Nejnavštěvovanější země v Severní Americe dle skupiny osob se sluchovým postižením

Respondenti navštívili pět států v Severní Americe, z toho nejnavštěvovanějším jsou Spojené státy americké (USA), které navštívilo celkem 21 respondentů. Podle výzkumu webové stránky Cestolet.cz z roku 2018 bylo zjištěno, že v poslední době nejvíce Čechů navštívilo mimo Evropu Turecko (30,1 %) a USA (29,8 %), čemuž odpovídá i výsledek grafu č. 11. (Cestolet, 2018). Na druhém místě je Kanada, kterou navštívilo šest respondentů, dále Dominikánská republika se čtyřmi respondenty, následuje Kostarika a Mexiko – každý stát navštívil jeden účastník výzkumu.

### Jižní Amerika (3 státy):

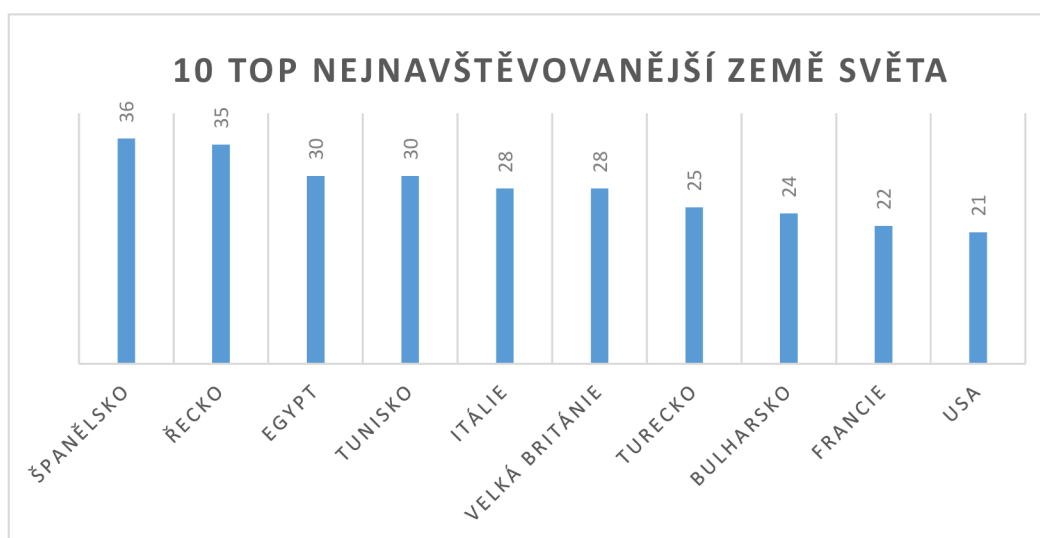
Argentina, Chile (Velikonoční ostrovy), Venezuela

Kontinent Jižní Ameriky je pro Čechy pravděpodobně velmi vzdálený, finančně náročný a zároveň nebezpečný, proto je zájem Čechů o tyto země nízký. Každý uvedený stát v Jižní Americe navštívil vždy pouze jeden z dotazovaných.

## Austrálie (2 státy):

Austrálie, Nový Zéland

Situace je zde podobná jako u Jižní Ameriky, mezi hlavní důvody malé návštěvnosti Austrálie pro Čechy patří nejspíše velká vzdálenost a vysoké finanční náklady. Jinak v Austrálii a na Novém Zélandě je zcela bezpečno. Dva respondenti zavítali do Austrálie, jeden na Nový Zéland.



**Graf č.11:** 10 TOP nejnavštěvovanější země světa

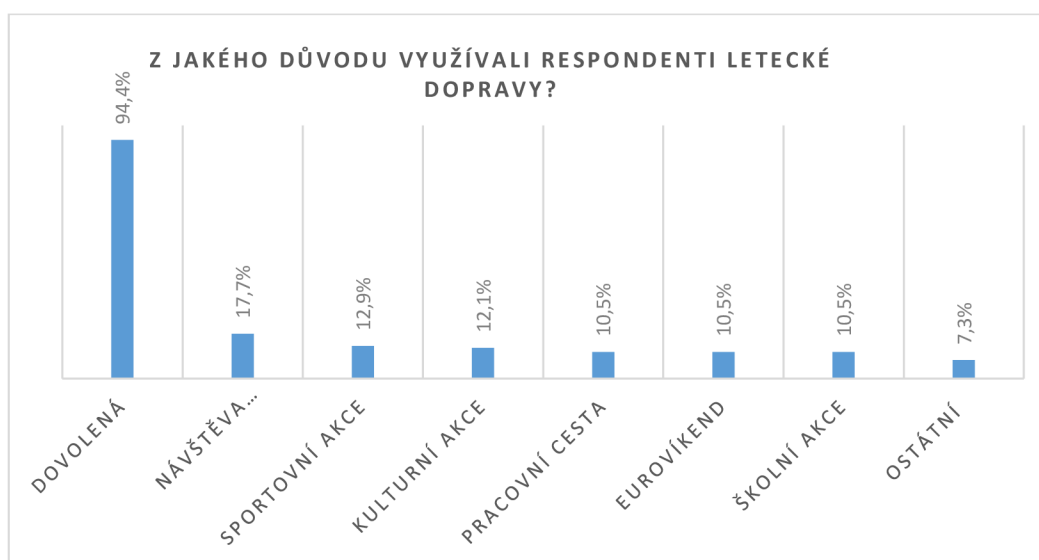
Podíváme-li se na graf č. 10 „10 TOP nejnavštěvovanějších zemí světa“, vidíme, že nejvíce dotázaných – 36 navštívilo Španělsko, o jednoho méně zavítalo do Řecka, což považujeme za vyrovnaný výsledek. Třetí oblíbenou destinací dotázaných se staly, nejnavštěvovanější země Afriky, Egypt a Tunisko, navštívilo je 30 respondentů. Čtvrté místo se opět vrací do Evropy, obsadily ho dva státy, a to Itálie a Velká Británie, kam zavítalo 28 účastníků výzkumu. Šesté místo a sedmé místo obsadily opět evropské státy, a to Bulharsko (24 respondentů) a Francie (22 respondentů). Poslední místo je příjemným překvapením, zde se umístilo USA, nejnavštěvovanější stát Severní Ameriky, který navštívilo 21 respondentů.

Mimo uznávané státy uvedli respondenti dva další státy, které již v současné době neexistují. Jsou to Jugoslávie (2 respondenti) a Sovětský svaz (1 respondent).



Je logické, protože evropské státy (Španělsko, Řecko, Itálie), africké státy (Egypt a Tunisko) a Turecko patří mezi populární a to, jak mezi turisty, tak i mezi rodinami s dětmi, které sem cestují na dovolenou k moři. Španělsko má výhodu v tom, že pro dovolenou nabízí širokou škálu míst, např. Kanárské ostrovy, Baleárské ostrovy, dokonce i na španělské pevnině na jihu Španělska, nebo ve městě Barcelona, která oslní jak bohatou architekturou, tak i historickými památkami. Předností Řecka jsou ostrovy, které k němu náležejí, jako například: Kos, Kréta, Rhodos, Samos a mnohé další. Itálie k rekreaci nabízí mnoho zajímavých míst, které se táhnou od severu až na jih, k ostrovům Sicílie a Sardinie. Zájezdy u moře v Egyptě, Tunisku a Turecku jsou vhodné pro rodiny s dětmi, a navíc podmínky jsou výhodné, protože je tu teplé slunečné počasí a náklady na dovolenou jsou nízké.

### Důvod pro využití letecké dopravy

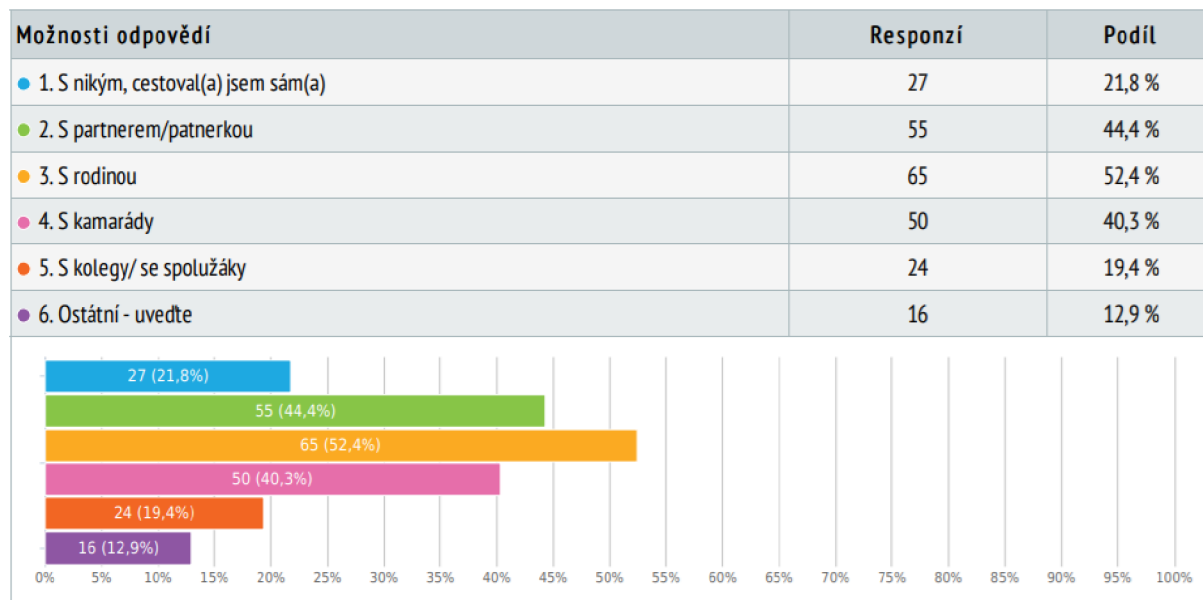


**Graf č.11:** Z jakého důvodu jste využil(a) právě letecké dopravy?

Následující otázka č. 8, u které si mohou respondenti vybrat z více možných odpovědí, se dotazuje „Z jakého důvodu jste využil(a) právě letecké dopravy?“. V tomto grafu dominuje odpověď, že většina respondentů využila leteckou dopravu za účelem dovolené, což je 94,4 %, dále 17,7 % odpovídajících cestovalo letecky na návštěvu k příbuzným. Kolem 13 % až 10 % dotázaných využilo leteckou dopravu za účelem sportovní, kulturní či školní akce, na eurovíkend nebo za účelem pracovní cesty.

Mezi další důvody cesty letadlem respondenti uvedli: návštěvu konference, workshop, návštěvu přátel nebo rodinných příslušníků, pobyt na kempu pro neslyšící, studium, turistiku či výlet.

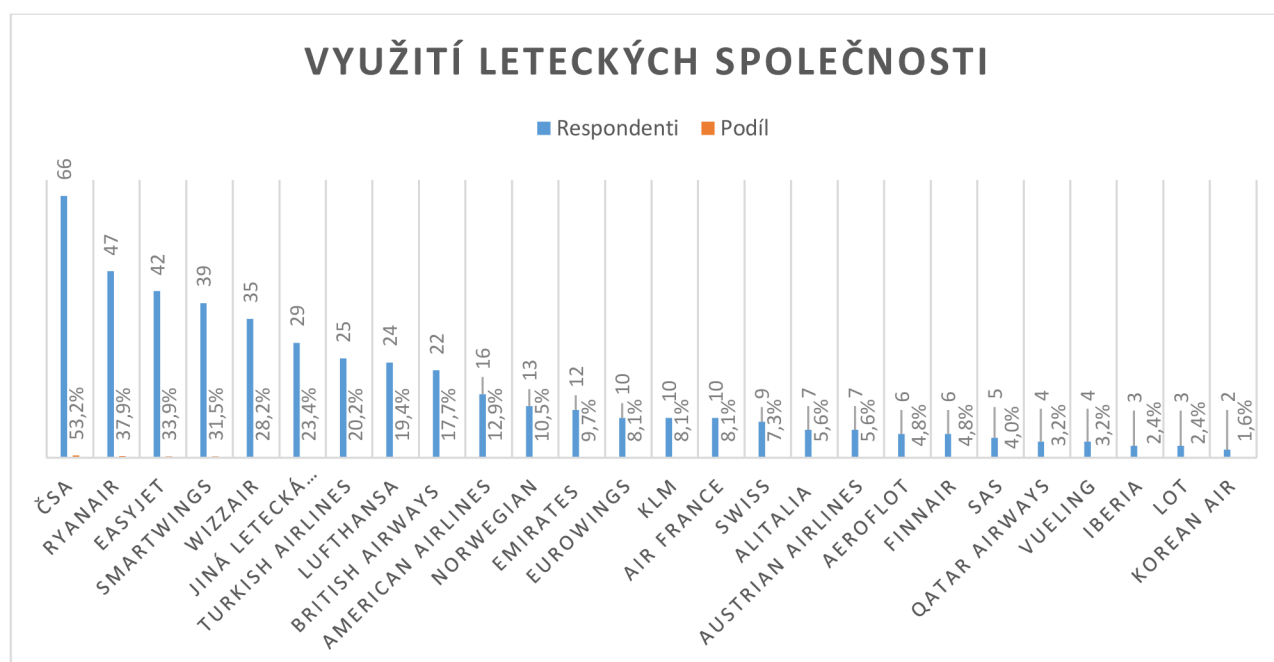
## Spolucestující



**Tabulka č.2:** „S kým jste leteckou dopravu využil(a)?“ s grafem.

Další otázka č. č. 9, s možností zvolení více odpovědí ukazuje, že více než polovina respondentů, tj. 52,4 %, využilo leteckou dopravu především s rodinou. 44,4 % účastníků výzkumu cestovalo se svým partnerem nebo partnerkou, dále pak 40,3 % cestovalo s kamarády, 21,8 % dotázaných cestovalo samostatně bez doprovodu, 19,4 % s kolegy či spolužáky. Někteří z účastníků výzkumu doplnili do komentářů, že cestovali s učiteli, manželem nebo manželkou, s nejlepší kamarádkou, s fotbalovým týmem nebo sportovními kolegy ze svého týmu, s rodiči, sourozenci nebo příbuznými.

## Použité letecké společnosti



**Graf č.13:** Využití leteckých společností

Do dotazníku byly vybrány nejznámější letecké společnosti, a zároveň takové, které nabízejí odlety z Prahy. Graf ukazuje, že více než polovina, tj. 53,2 % respondentů má zkušenosti s českou leteckou společností ČSA. Není se čemu divit, protože ČSA často poskytuje letecké služby a přepravu pro obyvatele v České republice. Druhé a třetí místo obsadily irské a britské letecké společnosti Ryanair a EasyJet, pravděpodobným důvodem, proč je lidé rádi využívají, že může být skutečnost, že to jsou low-cost, respektive nízkonákladové letecké společnosti, které poskytují klientům nízkou cenu za letenky, 37,9 % respondentů cestovalo letadlem letecké společnosti Ryanair a 33,9 % respondentů využilo EasyJet. Na čtvrtém místě se umístila druhá česká letecká společnost Smartwings, kterou využilo 31,5 % respondentů. Na pátém místě je další low-cost maďarská letecká společnost Wizzair, se kterou cestovalo 28,2 % dotázaných. Průměrné rozmezí mezi 20 % až 10 % patří Turkish Airlines, Lufthansa, British Airways, American Airlines a Norwegian. Nejméně využívané letecké společnosti podle respondentů jsou Iberia (2,4 %), LOT (2,4 %) a Korean Air (1,6 %).

Dále respondenti sami doplnili názvy leteckých společností, se kterými mají zkušenosti. Dotázaní uvedli mezi využívanými leteckými společnostmi, které poskytují spoje z Prahy a nejsou uvedeny v možnostech, např. Air Cairo, Brussels Airlines, Bulgaria Air, China Eastern,

Delta Airlines, El Al, Flydubai, Germanwings (nyní je pod názvem Eurowings), Hainan Airlines, Pegasus Airlines, Tunisair, Ukraine International Airlines.

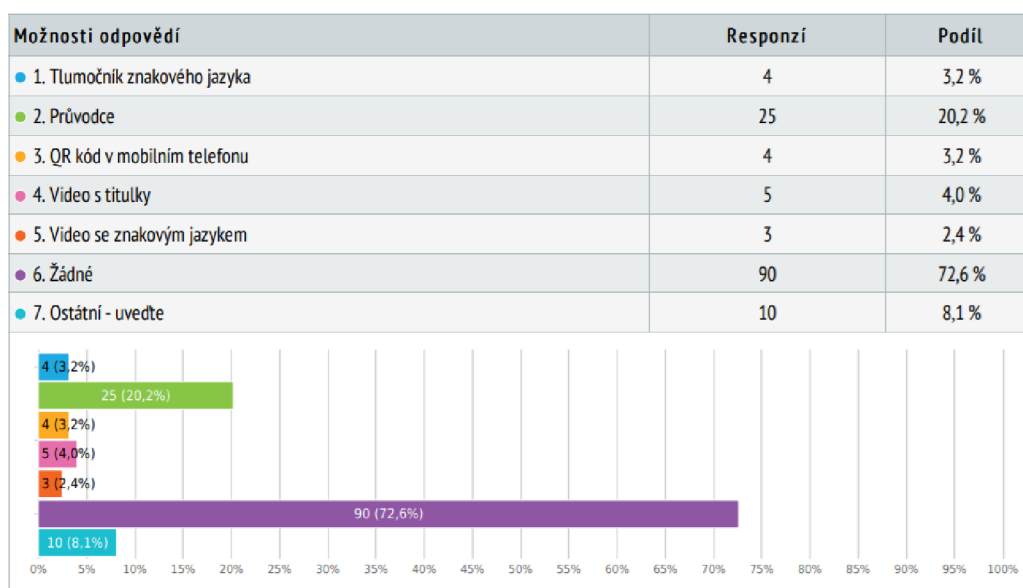
Některé z leteckých společností, které respondenti uvedli ve svých možnostech, neposkytují spoje z Prahy. Respondenti zmínili tyto: Condor, Gulf Air, Kenya Airways, Kuwait Airways, Singapore Airlines, Virgin Atlantic.

Respondenti uvedli dva názvy českých leteckých společností, které v současnosti neprovozují své služby, jmenují se Fischer Air (2 respondenti) a Travel Service (2 respondenti). Fischer Air byla česká charterová letecká společnost, kdy cestovní kancelář Fisher poskytovala klientům leteckou přepravu z Prahy, především na jih Evropy u Středozemního moře, např. Mallorca, Kanárské ostrovy, Baleáry, Egypt atd. Tato letecká společnost zanikla v roce 2005. Další uvedenou leteckou společností je Travel Service, ta v říjnu 2018 oznámila, že nadále nebude tento název využívat v obchodním styku a změnila své obchodní jméno na Smartwings.

Jeden respondent uvedl zkušenost s leteckou společností Pan American World Airways (Pan Am), což je jedna z největších mezinárodních leteckých společností na světě. Tuto leteckou společnost proslavil film „Chyt' mě, když to dokážeš“, bohužel její pověst byla spjata s teroristickými útoky, proto roku 1991 zanikla.

Zbývajících sedm respondentů si nebylo s odpovědí jisto, proto uvedli odpověď „nepamatují“.

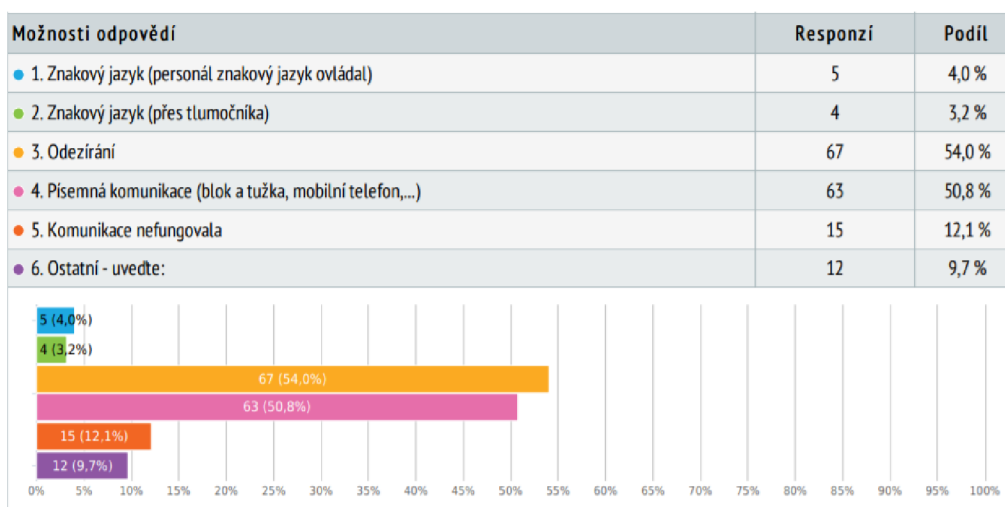
## Služby na letištích



**Tabulka č.3:** Využití specifických služeb na českých letištích s grafem

Otázka č. 11 nabízí respondentům, kteří využili nějaké specifické služby na českých letištích, volbu více odpovědí. Tabulka č. 3 ukazuje na to, že většina respondentů, tedy 72,6 %, žádnou takovou službu nevyužila. 20,2 % účastníků výzkumu naopak specifických služeb na českých letištích využilo a to – 4 % využila videí s titulky, 3,2 % využila možnost tlumočnicka znakového jazyka, stejně tak 3,2 % využila QR kód v mobilním telefonu, 2,4 % využila videa se znakovým jazykem. Zbylí respondenti, tedy 8,1 %, uvedli, že na letišti využili jiných specifických služeb, než které jsou v možnostech, například jeden z dotázaných uvedl, že během check-in, nahlásil, že je neslyšící, letecká společnost si u něj udělala poznámku a letecký personál na palubě letadla tuto informaci věděl. Další dva odpovídající využili průvodce i v Anglii, tři z respondentů cestovali se slyšící rodinou, přítelem nebo rodiči, kteří jim zřejmě pomáhali. Jeden z dotázaných uvedl, že jej někdy berou přednostně do letadla, aniž by musel čekat.

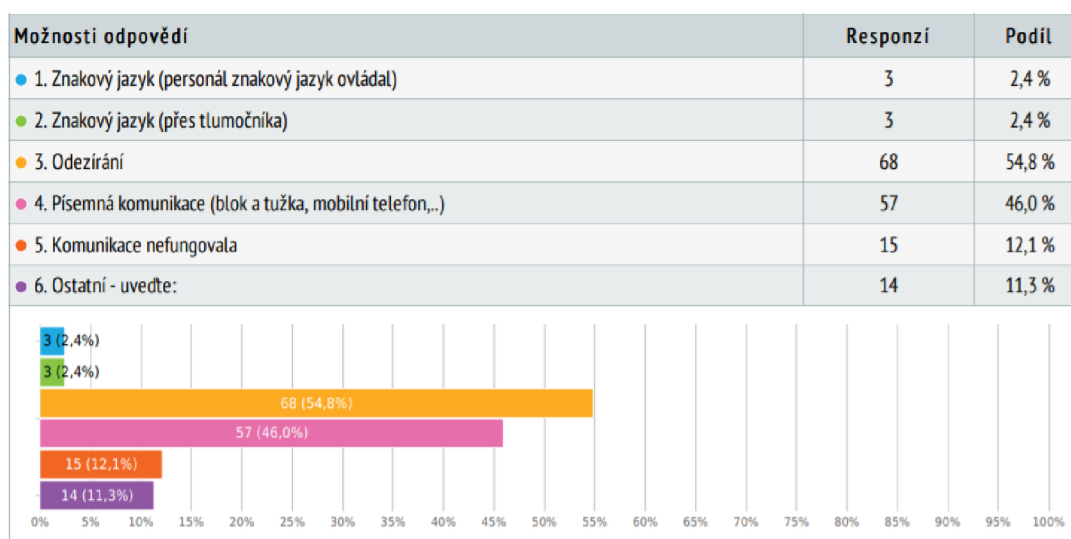
## Komunikace na letišti



**Tabulka č.4:** Komunikace s personálem na českém letišti s grafem

Otázka č. 12 se zabývá problematikou komunikace mezi osobou se sluchovým postižením a personálem na českém letišti. Dotázaní mohli zvolit i více odpovědí. V grafu vidíme, dvě nejužívanější možnosti, a to odezírání ze rtů (54 %) a písemnou komunikaci pomocí bloku s tužkou nebo mobilního telefonu (50,8 %). Každý člověk, který ztratil sluch, nemusí mít automaticky vrozené vlohy k odezírání, stejně jako každý slyšící nemá hudební sluch (Strnadová, 2011). Podle tabulky č. 4 vidíme, že polovina dotázaných osob se sluchovým postižením nejspíš nezvládá odezírání, proto si volí jako druhou možnost komunikace písemnou formu. 12,1 % dotázaných v dotazníku uvedlo, že komunikace nefungovala. Pět respondentů uvedlo, že na letištích v České republice bylo přítomno 5 % zaměstnanců, kteří ovládali znakový jazyk a 3,2 % tlumočnicků znakového jazyka. Zbylí respondenti uvedli, že někteří zaměstnanci využívali jednoduchých gest a dále osoby se sluchovým postižením cestovali se slyšícím doprovodem (např. s učitelem, přítelem nebo příbuzným), který tlumočil do znakového jazyka. Dva z účastníků výzkumu ovládali mluvený jazyk.

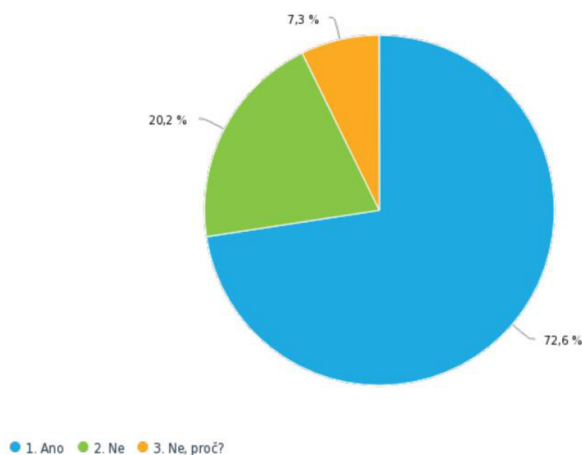
## Komunikace na palubě letadla



**Tabulka č.5:** Komunikace s personálem na palubě letadla s grafem.

Otázka č. 13 s možností zvolení více odpovědí se zabývá komunikací mezi osobami se sluchovým postižením a leteckým personálem na palubě letadla. Nejvíce respondentů (54,8 %) využívalo odezírání, dále pak 46 % využilo písemnou komunikaci, 11,3 % respondentů tvrdilo, že komunikace vůbec nefungovala. Tři respondenti (2,4 %) se zmínili, že letecký personál na palubě letadla ovládal znakový jazyk nebo byl přítomen tlumočnick znakového jazyka, který na místě tlumočil. Ostatní respondenti uvedli, že s letuškami se dorozumívali pomocí gest, další zmínili, že cestovali se slyšícím doprovodem (například s učitelem, přítelem, příbuzným), který jim pomohl dorozumívat se. Zbylí účastníci výzkumu ovládali mluvený jazyk – komunikovali českým jazykem, pokud měli mluvit jazykem cizím, využívali gesta.

## Porozumění bezpečnostním instrukcím



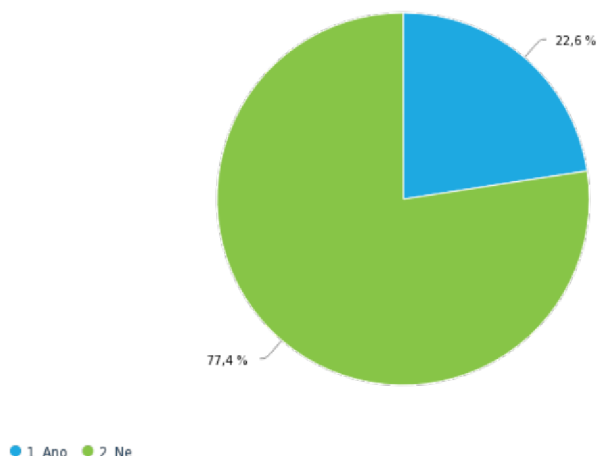
**Graf č.14:** Rozumí osoby se sluchovým postižením bezpečnostním opatřením, které poskytuje personál letadla před jeho odletem?

Otázka č. 14 se zabývá tím, zda osoby se sluchovým postižením rozumí bezpečnostním pokynům před odletem letadla. Většina respondentů (72,6 %) uvedla, že rozuměla. 20,2 %, bohužel, uvádí, že opatřením nerozumělo. A zbylá 7,3 % odpovídajících uvedla následující důvody, proč opatřením neporozuměli:

- Letecký personál byl od klientů se sluchovým postižením daleko a odezírání bylo v tomto případě velmi obtížné,
- chyběly titulky ve videích,
- steward použil „nepovedené“ gesto, když ukazoval klientovi se sluchovým postižením o bezpečnostní opatření,
- letecký personál sice ukazoval klientům se sluchovým postižením, aby si přečetli manuál bezpečnostním opatření, to klienti pochopili, manuál si přečetli, ale slovům v manuálu neporozuměli,
- jeden z respondentů se zmínil, že komunikace fungovala zhruba na 50 % díky gestům, jinak bohužel nefungovala.



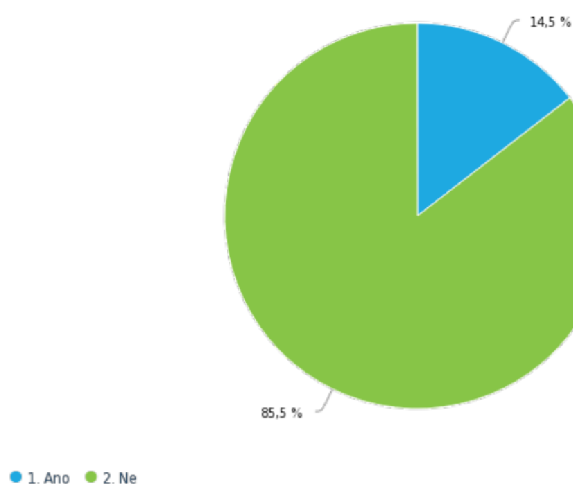
## Zkušenost s titulky ve videích



**Graf č.15:** Titulky ve videích před odletem

Otázka č. 15 zní „Některá letadla jsou vybavena televizními obrazovkami, kde se těsně před odletem vysílá bezpečnostní opatření. Byly zde k dispozici titulky pro neslyšící?“. Tento graf č. 16 znázorňuje velmi jasně, že víc než tři čtvrtiny letadel vybavených televizních obrazovkou (77,4 %) neposkytuje žádné titulky a zbylých 22,6 % titulky nabízí.

## Zkušenost s tlumočením ve videích

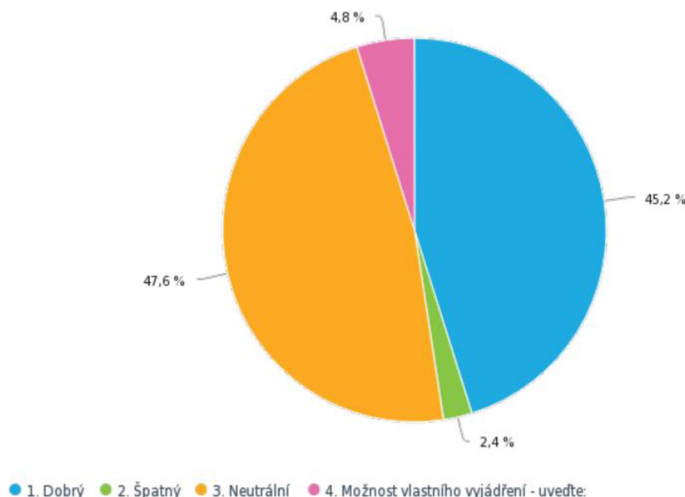


**Graf č.16:** Tlumočení do znakového jazyka ve videích před odletem.

Otázka č. 16 se týká televizní obrazovky, která je součástí vybavení letadla, především toho, zda bylo k dispozici „okénko“ s tlumočnickem znakového jazyka. 85,5 % respondentů

se zmínilo, že televizní obrazovky možnost tlumočení do znakového jazyka nenabízejí. Pouze 14,5 % dotázaných odpovědělo, že tuto možnost měli.

### Pocit z přístupu personálu v letadle

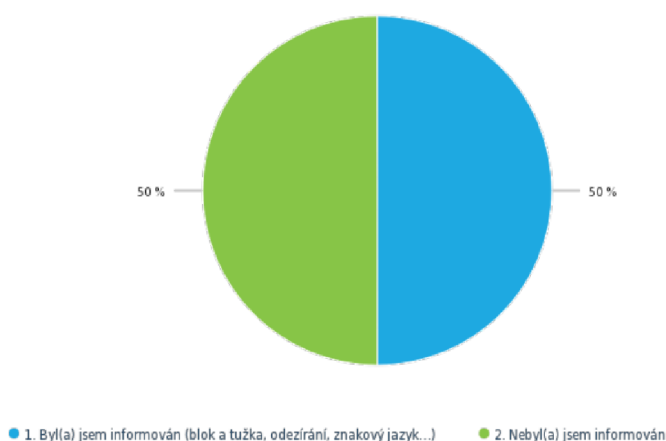


**Graf č.17:** Pocit z přístupu personálu na palubě letadla.

Jaký měli klienti se sluchovým postižením pocit z přístupu personálu na palubě letadla, viz. otázka č. 17. Dvě z možností měly téměř vyrovnaný výsledek – 47,6 % respondentů uvedlo, že na palubě letadla měli neutrální pocit, 45,6 % z dotázaných zmínilo, že měli dobrý pocit. Nejméně respondentů (2,4 %) mělo špatný pocit. Zbytek respondentů (4,8 %), využilo možnosti, volně vyjádřit své pocity z cesty:

- „cestování letadlem bylo bez problémů“,
- „cestování letadlem proběhlo bez problémů, díky pomoci slyšící osoby, která mi pomáhala komunikovat“,
- „měl jsem příjemný pocit“,
- „mé pocity jsou různé, buď dobré, nebo špatné“,
- „jednou při letu jsem měl pocit, jako bych byl v nebi“,
- „kdyby byla možnost zlepšení, bylo by to určitě lepší“.

## Komunikace v neočekávaných situacích



**Graf č.18:** Způsob sdílení informací leteckého personálu pasažérům se sluchovým postižením ve chvíli neočekávané situace

Otázka č. 18 je zaměřena na to „Jakým způsobem se k vám (jako k člověku se sluchovým postižením) personál ve chvíli neočekávané situace (odložený let, opožděné přistání, náhlé přistání v jiné destinaci...) zachoval?“ V tomto grafu došlo k přesnému vyrovnaní hlasů, každá odpověď získala stejný počet odpovědí, tedy 62. První polovina odpovídajících byla o neočekávané situaci srozumitelně informována, druhá půlka respondentů, bohužel, uvedla, že informace nezískala.

### Potřeby cestujících se sluchovým postižením na českých letištích

Předposlední otázka č. 19 je otevřená. Na tuto otázku měli respondenti možnost odpovědět, co by podle svého názoru potřebovali, aby fungovala komunikace mezi osobami se sluchovým postižením a personálem na českých letištích a zároveň, aby se zlepšily podmínky a přístup k osobám se sluchovým postižením. Snem některých respondentů je, aby celý personál letiště ovládal znakový jazyk. Snažme se však na celou věc pohlédnout reálněji. Výčet odpovědí na tuto otázku je přílohou práce č. 2.

### Potřeby cestujících se sluchovým postižením na palubě letadel

Následující a zároveň poslední otázka č. 20 je sice podobná s otázkou předchozí, ale se netýká letiště, ale pouze paluby letadla. Přesný výčet připomínek respondentů je uveden v příloze č. 3 této práce.

## 4.7 Analýza dat

Tato část práce se zabývá analýzou dat, strukturována je podle tří dílčích cílů, a to obecné informace o využívání letecké dopravy osobami se sluchovým postižením, komunikace v letecké dopravě s osobami se sluchovým postižením a služby na letišti a palubě letadla pro osoby se sluchovým postižením.

### Obecné informace o využívání letecké dopravy u osob se sluchovým postižením

Po vyplnění výzkumného dotazníku, na který odpovídalo celkem 162 respondentů se sluchovým postižením pocházejících z celé České republiky (většina neslyšících přes 75,9 % - viz graf č. 2), jsou zaznamenány kompletní výsledky. Prostřednictvím výzkumu jsme zjistili, kdo s leteckou dopravou doposud žádné zkušenosti nemá a kdo s ní naopak zkušenosti má (76,6 % respondentů – viz graf č. 3).

U skupiny respondentů, kteří leteckou dopravu využívají, zaznamenáme, že většina z nich leteckou dopravu využívá alespoň jedenkrát ročně. Z výzkumu vyplývá, že mnoho lidí se sluchovým postižením (96,8 %) do různých zemí odlétá převážně z letiště Václava Havla Praha. Nejčastěji přitom cestují s rodinou (52,4 %), a to za účelem dovolené (94,4 %), kdy mezi nejvíce navštěvované země patří Španělsko, Řecko, Itálie, Velká Británie, Egypt, Tunisko, Turecko, Bulharsko a USA. Spoustu lidí se sluchovým postižením cestuje s leteckými společnostmi, jako jsou ČSA, Ryanair, EasyJet, Smartwings a Wizzair.

Autor této práce se domnívá, že tyto společnosti patří k těm nejvyhledávanějším ze dvou důvodů. Tím prvním je, že společnosti ČSA a Smartwings jsou českými leteckými společnostmi, jež nejčastěji využívají cestovní kanceláře, a tím druhým je, že společnosti Ryanair, EasyJet a Wizzair spadají mezi low-cost letecké společnosti, tedy společnosti nabízející přepravu za nízké ceny. Z výzkumu je však patrné, že někteří respondenti cestují i s jinými leteckými společnostmi. Jsou to například Emirates, Turkish Airlines, Qatar Airways, Delta Airlines nebo dokonce Korean Air.

## Komunikace a osoby se sluchovým postižením na letištích a na palubách letadel

Nyní se zaměříme na výsledky týkající se komunikace osob se sluchovým postižením na letištích a palubě letadel v České republice. V této oblasti nás zajímalo, zda komunikace mezi letištním personálem a cestujícími se sluchovým postižením probíhala bez problémů nebo zda nastaly komunikační bariéry. Nejprve je nutné si uvědomit, že existují čtyři druhy sluchového postižení a každý z nich užívá specifický komunikační způsob. Autor této práce se snaží popisovat, jak vypadají jednotlivé způsoby komunikace pro každý druh sluchového postižení, a to jak na letišti, tak i na palubě letadla. Zároveň je nutné zjistit, zda všichni sluchově postižení porozumí bezpečnostním instrukcím a dozví se potřebné informace v souvislosti s neočekávanými situacemi. Sluchově postižených respondentů, kteří mají zkušenost s leteckou dopravou, je celkem 124, zastoupení jednotlivých druhů sluchového postižení mezi účastníky výzkumu vidíme v tabulce č. 6.

Druhy sluchového postižení	Podíl
Neslyšící	91
Nedoslýchavý(á)	19
Ohluchlý(á)	4
Uživatel kochleárního implantátu	10

**Celkem: 124**

**Tabulka č.6:** Respondenti se zkušeností s leteckou dopravou v poměru dle druhu sluchového postižení

Propojení otázek č. 2 a 12 se zabývá komunikací mezi cestujícími se sluchovým postižením a personálem na letišti, viz tabulka č. 7.

Neslyšící — Komunikace na letišti	Podíl
písemná komunikace	25
odezírání	24
odezírání a písemná komunikace	19
komunikace nefungovala	11
znakový jazyk (personál znakový jazyk ovládal)	3
znakový jazyk (přes tlumočnicka)	3
ostatní (např. gesto,..)	3
odezírání, písemná komunikace a komunikace nefungovala	2
písemná komunikace a komunikace nefungovala	1
Nedoslýchavý(á) — Komunikace na letišti	Podíl
odezírání	12
odezírání a písemná komunikace	6

komunikace nefungovala	1
<b>Ohluchlý(á) — Komunikace na letišti</b>	<b>Podíl</b>
odezírání	3
odezírání a písemná komunikace	1
<b>Uživatel kochleárního implantátu — Komunikace na letišti</b>	<b>Podíl</b>
odezírání a písemná komunikace	6
odezírání	4

**Tabulka č.7:** Komunikace mezi cestujícím se sluchovým postižením a personálem na českém letišti

Otázka č. 12 poukazuje na skutečnost, že většina – 67 sluchově postižených respondentů, tedy 54 % účastníků výzkumu, využilo odezírání. Je třeba mít na paměti, že nedoslýchaví a ohluchlí často využívají mluvenou řeč. Nedoslýchaví jsou schopni komunikovat díky zbytku sluchu pomocí kompenzačních pomůcek, tedy sluchadel a ohluchlí ztratili sluch až po ukončení vývoje mluvené řeči. Zcela rozdílná situace je u neslyšících, kteří jsou handicapováni ztrátou sluchu od narození nebo sluch ztratili před rozvojem mluvené řeči, preferují písemnou podobu komunikace pomocí tužky a bloku nebo skrze mobilní zařízení. Někteří neslyšící zvládnou i odezírat, někteří kombinují písemnou podobu a odezírání, pár neslyšících zmiňuje, že při komunikaci využívají a pomáhají jim gesta. Při komunikaci s osobami s kochleárním implantátem můžeme užívat mluvenou řeč.

Propojení otázek č. 2 a 13 se zabývá komunikací mezi cestujícím se sluchovým postižením a personálem na palubě letadla.

<b>Neslyšící — Komunikace na palubě letadla</b>	<b>Podíl</b>
písemná komunikace	26
odezírání	21
odezírání a písemná komunikace	20
komunikace nefungovala	11
ostatní	7
Znakový jazyk (přes tlumočnicka)	2
Znakový jazyk (personál znakový jazyk ovládal)	2
Znakový jazyk (personál znakový jazyk ovládal) a odezírání	1
Znakový jazyk (přes tlumočnicka) a komunikace nefungovala	1
<b>Nedoslýchavý(á) — Komunikace na letišti</b>	<b>Podíl</b>
odezírání	13
písemná komunikace	2

odezírání a písemná komunikace	2
komunikace nefungovala	1
ostatní	1
<b>Ohluchlý(á) — Komunikace na letišti</b>	<b>Podíl</b>
odezírání	2
písemná komunikace	1
ostatní	1
<b>Uživatel kochleárního implantátu — Komunikace na letišti</b>	<b>Podíl</b>
odezírání a písemná komunikace	5
odezírání	4
písemná komunikace	1

**Tabulka č.8:** Komunikace s leteckým personálem na palubě letadla

Tabulka č. 8 zobrazuje podobné výsledky jako předchozí tabulka č. 7. Neslyšící užívají nejčastěji písemnou formu komunikace. Jejich mateřským jazykem je český znakový jazyk, bohužel, v komunikaci ve společnosti ho využijí pouze velmi málo, protože mnoho lidí v intaktní společnosti tento jazyk neovládá, proto neslyšící nejčastěji ke komunikaci volí písemnou podobu nebo odezírání, tyto dva komunikační způsoby se mezi sebou i kombinují. Někteří neslyšící cestovali se slyšící osobou, např.: neslyšící se slyšící manželkou, která mu pomáhala komunikovat. Jinak respondenti komunikovali pomocí gest, protože letušky byly cizinky a nemluvily česky. V komunikačním systému bylo na prvním místě u nedoslýchavých odezírání, ohluchlí a uživatelé kochleárního implantátu v komunikaci nejčastěji kombinují odezírání a písemnou komunikaci.

Propojení otázek č. 2 a 14 se zabývá tím, zda všichni cestující se sluchovým postižením porozuměli bezpečnostním instrukcím z videa nebo příruček, viz tabulka č. 9.

<b>Neslyšící — porozumění bezpečnostním instrukcím</b>	<b>Podíl</b>
ano	65
ne	18
jiné	8
<b>Nedoslýchavý(á) — porozumění bezpečnostním instrukcím</b>	<b>Podíl</b>
ano	14
ne	4
jiné	1
<b>Ohluchlý(á) — porozumění bezpečnostním instrukcím</b>	<b>Podíl</b>
ano	2
ne	2
<b>Uživatel kochleárního implantátu — porozumění bezpečnostním instrukcím</b>	<b>Podíl</b>
ano	9

ne	1
----	---

**Tabulka č.9:** Porozumění osob se sluchovým postižením bezpečnostním instrukcím na palubě letadla

Tabulka č. 9 zobrazuje, že většina sluchově postižených cestujících porozuměla bezpečnostním instrukcím. Myslíme, že je pro všechny cestující jednoduché pochopit bezpečnostní instrukce ve videích a v příručkách u sedadel, pochopí je snadno díky jasným vizuálním obrázkům, k nimž je zároveň možné poslouchat instrukce v primárním mezinárodním jazyce, tedy v anglickém jazyce nebo v dalších jazycích dle letecké společnosti. Osoby se sluchovým postižením však nejsou schopny poslouchat, proto jim vznikají komunikační bariéry a obtíže. Neslyšící respondenti odpověděli v dotazníku, že bezpečnostní instrukce pochopili díky gestům předváděných rukama letušek a stewardů. Bohužel videa v letadlech neměla titulky a tlumočníka, tím pádem jim neslyšící vůbec nerozumí. Jeden respondent (neslyšící) psal, že pochopil bezpečnostní pokyny díky obrázkům, které mu pomáhaly, např. jak připnout a odepnout pás, jak používat kyslíkovou masku apod.

Propojení otázek č. 2 a 18 ukazuje, zda se všichni cestující se sluchovým postižením dozvěděli veškeré potřebné informace týkající se neočekávaných situací, např. odložený let, opožděné přistání, náhlé přistání v jiné destinaci apod, viz tabulka č. 10.

<b>Neslyšící byli informováni o neočekávaných situacích</b>	Podíl
ano	47
ne	44
<b>Nedoslýchavý(á) byl(a) informován(a) o neočekávaných situacích</b>	Podíl
ano	9
ne	10
<b>Ohluchlý(á) byl(a) informován(a) o neočekávaných situacích</b>	Podíl
ano	1
ne	3
<b>Uživatel kochleárního implantátu byl informován o neočekávaných situacích</b>	Podíl
ano	5
ne	5

**Tabulka č.10:** Osoby se sluchovým postižením a získání informací týkajících se neočekávaných situací



V tabulce č. 10 vidíme téměř vyrovnané výsledky, ze kterých vyplývá, že polovina respondentů se o neočekávaných situacích dozvěděla, bohužel druhá polovina dotázaných s nimi srozuměna nebyla. Autor si vzápětí po vytvoření a odeslání otazníku uvědomil, že uzavřená otázka č. 18 Jak se k Vám (jako k člověku se sluchovým postižením) personál ve chvíli neočekávané situace (odložený let, opožděné přistání, náhlé přistání v jiné destinaci ...) zachoval? by měla nabízet ještě třetí odpověď: „K takové situaci ještě nikdy nedošlo“. Na grafu č. 18 tedy tento případný údaj o tom, že se lidé v této situaci doposud neocitli, zachycený není. Nicméně polovina respondentů uvedla, že v těchto situacích se jim žádné informace nedostalo, což je z jejich strany velmi nepříjemné. Stejně jako ostatní cestující by i oni měli vědět, co se děje.

Ačkoliv zde neexistuje žádná adekvátní služba, která by této bariéře předcházela, musejí tito lidé odezírat nebo vyžít papíry a mobilní telefony a komunikovat tak s personálem písemně. Oba dva tyto způsoby komunikace jsou však pro ně nesmírně náročné, neboť český jazyk je pro ně v podstatě cizí. Stává se i to, že se tato skupina lidí s personálem nedomluví vůbec. Instruktažní videa, jež jsou na palubách letadel k dispozici, zase postrádají doprovodné titulky i tlumočnicka znakového jazyka. Z tohoto důvodu tak dochází ke zbytečnému nedorozumění a zmatku. Někteří respondenti dokonce uvedli, že se stali svědky opravdu náročné či zcela katastrofální komunikace, k níž dle nich došlo ve chvíli, kdy se na neslyšící ženu na palubě letadla obrátil personál, ale ta tomu, co po ní chce, vůbec nerozuměla. Petráňová (2014) v souvislosti s tím uvádí, že bylo zjištěno, že personál na palubě letadla používá zastaralou terminologii, kompenzační pomůcky sluchově postižených nezná, znakový jazyk neovládá ani o něm nemá základní povědomí. Tyto chyby na straně personálu mohou mít podle autorky na kvalitu komunikace mezi personálem a cestujícími se sluchovým postižením negativní vliv a snáze tak může dojít ke zbytečnému nedorozumění a nepochopení.

Graf č. 17 naopak zachycuje pocity osob se sluchovým postižením z přístupu personálu na letištích a palubě letadel. Téměř polovina z nich měla z přístupu personálu neutrální pocity a stejně tak druhá polovina dotázaných z něj měla dobrý pocit. V tomto směru může dle autora hrát roli skutečnost, že tyto osoby jsou na komunikační bariéry ve svém životě zvyklé a jsou s nimi srozuměny, tudíž z určitého přístupu nemusejí mít ihned špatný pocit.

## **Závěrečné shrnutí komunikace s osobami se sluchovým postižením**

Neslyšící respondenti našeho výzkumu nejčastěji při komunikaci s personálem letiště i přímo v letadlech využili písemnou komunikaci, a to prostřednictvím tužky a bloku nebo s použitím mobilního zařízení. Pro ně nejvhodnější způsob – komunikaci prostřednictvím znakového jazyka – mohla využít pouze malá část z nich. Poměrně velká část neslyšících při komunikaci na letišti i na palubě letadla využila odezírání, otázkou je, jestli byla v tomto případě komunikace funkční. Nedoslýchaví a ohluchlí využívali nejvíce odezírání, což je logické, protože mají vzhledem k charakteru svého postižení, blízko k mluvenému jazyku (nedoslýchaví s podporou sluchadel, mateřským jazykem ohluchlých je jazyk mluvený). Uživatelé kochleárních implantátů nejvíce využívali odezírání, v některých případech podpořené písemnou komunikací.

### **Služby pro osoby se sluchovým postižením na letištích a palubách letadel**

Nyní se zaměříme na kvalitativní analýzu odpovědí respondentů, což znamená, že respondenti mohli odpovídat vlastními slovy, vyjádřili tedy své názory, přání či připomínky pro zlepšení podmínek cestujícím se sluchovým postižením na českých letištích a palubách letadel. Autor práce se pokusil tyto odpovědi shrnout a rozdělit do kategorií.

Otázka č. 19 „Kdyby to bylo ve Vašich rukou, co byste ve vztahu k sluchově postiženým lidem na letišti změnil(a), aby byli zcela spokojeni?“. Autor této práce na základě obsahové analýzy výpovědí rozdělil odpovědi do čtrnácti kategorií.

- video s titulky, popř. střídání jazyků (např. český jazyk, anglický jazyk) (26x),
- žádná připomínka (22x).
- video s tlumočnickem českého znakového jazyka, popř. mezinárodního znakového systému, včetně videoprůvodce (17x),
- kvalitní přístup personálu, dostupnost informací a komunikační kvalita pro osoby se sluchovým postižením (16x),
- respondent nemá na letišti problém, je spokojený nebo neutrální, popř. cítí se normálně nebo příjemně (16x),

- personál na letišti by měl umět znakový jazyk. Většina respondentů brala ohled na realitu a uvedla, že alespoň jeden ze zaměstnanců by český znakový jazyk, popřípadě mezinárodní znakový systém, měl ovládat (15x),
- na letišti by měl být přítomný alespoň jeden tlumočnick českého znakového jazyka, popř. mezinárodního znakového systému (14x),
- personál by měl zvládnout poskytovat informace osobám se sluchovým postižením, buď ve znakovém jazyce nebo skrze manuál s QR kódy (10x),
- personál by měl umět alespoň základy znakového jazyka v souvislosti s frekventovanými slovy týkajícími se letiště, např. kufry, odbavení atd. (5x),
- personál by měl mít informace a znalosti o osobách se sluchovým postižením, např.: znát pravidla pro odezírání nebo ovládat znakový jazyk (3x),
- možnost poskytnutí tabletu se službou pro neslyšící, např. on-line tlumočení nebo přepis (3x),
- přítomnost průvodců (2x),
- na letišti by mohl pracovat neslyšící zaměstnanec (2x),
- jeden respondent řeší situaci po svém, např. hlídá číslo gatu na obrazovkách

Na základě všech připomínek od respondentů lze vyvodit, že je potřeba zkvalitnění přístupu a dostupnosti služeb pro osoby se sluchovým postižením na letištích v České republice. Respondenti konkrétně popsali, co by bylo zapotřebí, aby se služby pro osoby se sluchovým postižením zlepšily. Zaměstnanci letiště by za účelem funkční komunikace s osobami se sluchovým postižením měly znát informace o světě osob se sluchovým postižením. Orientovat se alespoň v základních pravidlech jejich komunikace, tedy v odezírání a znakovém jazyce, například vědět, že mají udržovat zrakový kontakt při komunikaci znakovým jazykem. Kvalitní přístup letiště vůči osobě se sluchovým znevýhodněním zahrnuje přítomnost tlumočnicka znakového jazyka, průvodce, personál ovládající znakový jazyk a zároveň technologie, jako například on-line tlumočení, přepis, video s titulky nebo tlumočnicka znakového jazyka. Zbylých 38 respondentů doplnilo další tři odpovědi, kromě požadavků na kvalitnější služby na letištích uvádějí, že vše museli řešit po svém – hledat si sami informace na obrazovkách nebo na vizuálně obrázkových manuálech. Někteří respondenti problémy na letištích nevnímají a další neshledali žádnou námitku, tedy v odpovědích uvedly „nic“ nebo „nevím“.

Většina účastníků výzkumu, tedy 26 respondentů, žádá, aby všechna videa, v letadle i na letištích, měla k dispozici titulky v českém jazyce, popř. v anglickém jazyce pro cizince se sluchovým postižením. Titulky sníží komunikační bariéru a osobám se sluchovým postižením budou poskytnuty užitečné informace. Pro 34 respondentů by byl splněný sen, kdyby na letišti uměli všichni zaměstnanci znakovat znakovým jazykem, popřípadě mezinárodním znakovým systémem, to je však od reality velmi vzdálené, protože znakový jazyk je stejně těžké se naučit jako každý jiný cizí jazyk, navíc je to typicky vizuální jazyk, při kterém se využívají ruce a zároveň neverbální projevy, např. miminka, pohyb hlavy nebo trupu. Lze tedy říci, že někteří z respondentů by uvítali, kdyby alespoň jeden ze zaměstnanců letiště ovládal znakový jazyk nebo by ocenili přítomnost tlumočnicka znakového jazyka, který by pomáhal pasažérům se sluchovým postižením na letištích, aby získali potřebné informace, např. o změně odletu, postupu odbavení a podobně. Požadavkům respondentů se nelze divit, protože český znakový jazyk je pro neslyšící přirozený jazyk. Musíme si také uvědomit, jaká je situace s tlumočnickými znakového jazyka v České republice, Svaz neslyšících a nedoslýchavých (Režňáková, 2020) osob udává, že v současnosti je nedostatek tlumočnicků znakového jazyka, na jednoho tlumočnicka připadá až sto neslyšících. Kdyby v České republice byl dostatek tlumočnicků, bylo by teprve až pak možné, aby mohli pracovat na letišti. Letecký personál má možnost docházet na kurzy znakového jazyka, které nabízejí organizace zabývající se osobami se sluchovým postižením, např. Tichý svět, Česká unie neslyšících, Pevnost atd. Někteří respondenti uvedli do svých komentářů, že letecký personál by měl umět alespoň základní znaky, hlavně v souvislosti se slovní zásobou týkající se letecké dopravy, např. odbavení, kufry, bezpečnostní opatření apod. Další respondenti přišli s výbornou připomínkou, na letišti vysílají důležité upozornění z rozhlasu (např. změna odletu nebo gate), to se neslyšící nedozví a nastává pro něj stresující situace, protože neví, kam má jít, která gate je správná nebo kde se „jeho“ letadlo nachází. Jeden z respondentů navrhl řešení tohoto problému pomocí změny zvukového upozornění na vizuální text na obrazovkách, mohla by vzniknout aplikace, která bude umět oznamovat nové a aktuální informace, jako je třeba změna odletu. Další respondenti měli nápad, že je možné objednat tlumočnicka včas před odletem a v den odletu by byl tlumočnick přítomný na letišti. V systému služeb tlumočnicků do znakového jazyka v České republice můžeme objednat dle školského zákona č. 561/2004 Sb., viz vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných, dále v oblasti tlumočení v soudních řízeních, dle zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnicích a v oblasti sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jenom v oblasti týkající se sociálních potřeb, kdy klienti

se sluchovým postižením mohou využívat tlumočnicka pouze u lékaře nebo na úřadech. Tlumočení v jiných oblastech (například v dopravě) v českých zákonech, bohužel, ukotveno není. 17 respondentů by bylo rádo, kdyby byl ve videích tlumočnick znakového jazyka.

Následující a zároveň poslední otázka č. 20 je sice podobná s otázkou předchozí, ale se netýká letiště, ale pouze paluby letadla. Vzniklo 10 kategorií. Připomínky od respondentů znějí takto:

- žádná připomínka (51x),
- titulky u videí, případně přepis a možnost nastavení změny jazyků (hlavně český jazyk) (25x),
- video s tlumočnickem znakového jazyka, popř. s mezinárodním znakovým systémem nebo americkým znakovým jazykem, včetně videomanuálu (20x),
- kvalitnější přístup, dostupnost informací, zkvalitnění komunikace pro osoby se sluchovým postižením, včetně včasného upozornění na nové informace nebo alespoň optání, zda je vše v pořádku (19x),
- letecký personál by měl umět český znakový jazyk nebo mezinárodní znakový systém (10x),
- letecký personál by měl ovládat alespoň základní a frekventované znaky a prstovou abecedu (10x),
- možnost tlumočnické služby (fyzické nebo on-line) (7x),
- respondent nemá problém a je spokojený (7x),
- letecký personál by měl být včasně informován o tom, že pasažéři jsou sluchově postižení, aby dodržoval například komunikační pravidla (3x),
- doplnění vizuálních nápisů na informační cedule nebo připojení obrázků do manuálu (2x).

Většina respondentů neuvedla žádné připomínky, je možné, že si neuvědomili, že se nejedná o stejnou situaci jako v otázce č. 19, mohli si myslet, že se otázka omylem opakuje. V první řadě je důležité zkvalitňovat přístup a dostupnost služeb pro osoby se sluchovým postižením na palubě letadla, letušky a stewardi by měli být dopředu informováni o tom, že mají na palubě pasažéra se sluchovým postižením a zároveň mu vhodným způsobem poskytovat informace a komunikovat. Letušky a stewardi by měli znát základní komunikační

pravidla pro osoby se sluchovým postižením, např. dotýkat se adekvátního místa na těle, udržovat zrakový kontakt, mávat rukama tak, aby pasažér se sluchovým postižením získal jejich pozornost apod. 25 respondentů zažádalo, aby byly k dispozici titulky k videím v českém jazyce a s možností změny jazyků. Autor této práce se domnívá, že by bylo možné využívat aplikaci (například s názvem „Poznámky“ dostupnou z App Store), která umí převést hlasovou formu jazyka do psaného textu, pokud mluvčí mluví v blízkosti mobilního telefonu. Problém nastává, pokud je mluvčí daleko, v tom případě aplikace nefunguje. Dalších 20 účastníků výzkumu navrhuje, aby byl součástí videí videomanuál a také tlumočnický znakového jazyka v českém znakovém jazyce, popř. v mezinárodním znakovém systému. Bavíme-li se o tlumočnické službě, jak je zmíněno již výše u otázky č. 19 – jak funguje tlumočnická služba, funguje pouze pro tři oblasti, a to školství, soudní řízení a sociální služby. V jiných oblastech, bohužel, není možné, aby byly tlumočnické služby poskytnuty bezplatně. Co se týče on-line tlumočnické služby, autor práce se zamýšlí nad skutečností, že některé letecké společnosti mají pravidla, která musíme dodržovat, mezi ně patří například: vypnout mobilní zařízení nebo alespoň spustit letadlový režim, v tomto režimu nelze spustit bezdrátový internet, tedy WI-FI. V té chvíli, pak nastává problém, protože osoba se sluchovým znevýhodněním nemá dostupné aplikace, které jí ulehčují komunikaci při letu. Někteří respondenti se zmínili, že letušky a stewardi by měli umět znakový jazyk nebo alespoň základní frekventované znaky v souvislosti se slovní zásobou týkající se letecké dopravy, např. bezpečnostní opatření nebo informace o odletu a příletu. Minimálně by měli ovládat prstovou abecedu. Jeden z účastníků výzkumu navrhnul, že letecká společnost ČSA by měla doplnit tlumočnicka českého znakového jazyka do svých videí na palubě letadel. Téměř polovina respondentů neměla problém s komunikací během cesty letadlem a neuvádí žádnou připomínku, do poznámek uvedli: „nevím“ nebo „nic“.

### **Závěrečné shrnutí potřeb osob se sluchovým postižením**

Neslyšící v souvislosti se svými požadavky a potřebami v rámci letecké dopravy uvádějí prosbu týkající se zlepšení celkového přístupu k nim a využívání vhodného způsobu komunikace za účelem poskytování veškerých informací. Dále kladou důraz na to, aby ke všem videím byly připojeny titulky, aby bylo možné nastavit si příslušný jazyk, včetně českého. V každém videu by neměl chybět tlumočnický českého znakového jazyka, případně mezinárodního znakového systému. Některé respondenty dokonce napadlo, že by bylo vhodné zavést například online tlumočnickou službu.

## 5 Diskuze

Nejprve vezměme na vědomí, že osoby se sluchovým postižením velmi často létají letadlem do různých evropských zemí nebo i do jiných kontinentů, jako jsou například Austrálie, Jihoafrická republika či dokonce na Velikonoční ostrovy.

V rámci tohoto výzkumu došlo k významnému omezení, tím je koronavirus, který se objevil koncem roku 2019 a zasáhl celý svět, včetně České republiky. Letecká doprava byla v důsledku šířící se pandemie náhle zastavena a počet cestujících se tak rapidně snížil. Koronavirus značně ovlivnil i výzkum této diplomové práce. Kdyby k pandemii nedošlo, byla by získaná data zcela jiná, neboť za normálních okolností lidé na celém světě využívají leteckou dopravu zcela běžně. Jedním z takových příkladů jsou lidé, kteří dříve leteckou dopravu vůbec nevyužívali, a nyní se jim tohoto privilegia dostalo poprvé. Lidé se sluchovým postižením by nyní mohli letecké dopravy využívat z různých důvodů, například v rámci sportovní, kulturní či školní události.

Leteckou dopravu využívají lidé se sluchovým postižením zejména za účelem dovolené v zahraničí, a to nejčastěji s partnerem/partnerkou, manželem/ manželkou nebo s celou svojí rodinou. Během tohoto cestování však narážejí na komunikační bariéry.

Nejvyhledávanějším letištěm, z něhož lidé se sluchovým postižením odlétají, je ve většině případů (z více než 96 %) letiště Václava Havla v Praze. Více než polovina těchto lidí létá s leteckou společností ČSA. K dalším oblíbeným leteckým společnostem těchto cestujících patří společnosti Ryanair, EasyJet a Smartwings, a to proto, že jsou nízkonákladovými leteckými společnostmi (low-cost).

Vzhledem ke skutečnosti, že většina respondentů nejčastěji k přepravě využila mezinárodní Letiště Václava Havla Praha, nelze z dotazníkového šetření vyvodit, do jaké míry jsou neslyšící spokojeni s poskytováním služeb na ostatních mezinárodních letištích v České republice.

Osoby s tímto postižením žádnou specifickou, pro ně určenou službu na letišti nevyužívají, nicméně 20 % z nich využívá průvodce bez znalosti českého znakového jazyka.

Vzhledem k tomu, že na letišti pro ně není k dispozici žádná služba, která by jim usnadňovala komunikaci s personálem, snaží se ji překonávat samy, a to dvěma způsoby. První skupina se s personálem domlouvá za využití odezírání a ta druhá s ním komunikuje písemně (pomocí bloku s tužkou či mobilního telefonu).

Respondenti také upozorňují na to, že většina leteckých společností (přes 77 %) nemá na palubě letadel k dispozici videa s titulky či tlumočnickem znakového jazyka. Polovina z nich při neočekávané situaci (např. odložený let, opožděné nebo náhlé přistání v jiné destinaci) během letu neobdrží žádnou informaci. Personál k nim dle jejich názoru přistupuje neutrálním způsobem.

V souvislosti s kvalitnějším poskytováním služeb v letecké dopravě by uvítali lepší přístup personálu ve vztahu k nim a více dostupných služeb určených pro lidi se sluchovým postižením. Nejvíce požadují otitulkovaná videa, jež by doprovázel i tlumočnick znakového jazyka. Takový tlumočnick by dle jejich názoru měl být k dispozici i na letišti. V opačném případě by znakový jazyk se znaky zahrnující slovní zásobu, jež se vztahuje k letecké dopravě (např. odbavování, kufry, čas odletu a příletu apod.) mohl umět personál leteckých společností.

Autor této práce poukazuje na zkrslení, ke kterému ve výzkumu došlo, to je způsobeno tím, že někteří respondenti odpověděli, že neměli žádný problém s komunikací na letišti a na palubě letadla, protože cestovali se slyšící osobou, která jim pomáhala komunikovat. Kdyby neslyšící cestoval sám, mohlo by dojít k určitým komunikačním nebo informačním bariérám či nedorozuměním.

Autor této práce v této souvislosti tedy přemýšlel nad tím, co je potřeba učinit pro to, aby se veškeré bariéry na straně neslyšících odstranily? Je možné toho nějakým způsobem dosáhnout? Poté zjistil, že v rámci Evropské unie existuje nařízení, jež striktně vymezuje práva osob se zdravotním postižením. Jedná se o nařízení č. 1107/2006, o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě vydané Evropským parlamentem a Rady, které jasně uvádí, že všechny letiště mají povinnost všem osobám se zdravotním postižením poskytovat asistenční službu. Toto nařízení se nejvíce hodí osobám s tělesným postižením či omezením hybnosti a osobám se zrakovým postižením. Lidé se sluchovým postižením asistenční službu příliš nevyužívají, jelikož se na letišti dokáží



pohybovat sami. Zato se však potýkají s komunikační bariérou. Některé letiště v České republice osobám se sluchovým postižením adekvátní služby poskytují.

Patří mezi ně letiště Václava Havla Praha, které spolupracuje se soukromou firmou Deaf Friendly poskytující na internetu překlady do znakového jazyka. Na webové stránce letiště Václava Havla Praha tedy najdeme celkem 14 videí, jež obsahují základní a důležité informace ve znakovém jazyce (např. odbavování nebo reklamace zavazadel apod.). Také je zde k dispozici jedno video pro cizince, kteří ovládají mezinárodní znakový systém. Všechna tato videa jsou na těchto stránkách dostupná teprve od minulého roku (rok 2020). Poté, co byla úspěšně vytvořena a zveřejněna, zasáhla celý svět pandemie koronaviru, která doposud stále přetrvává a nepříznivě ovlivňuje životy všech lidí.

Z důvodu obav z jejího šíření byla letecká doprava víceméně pozastavena. Autor této práce doufá, že se současná situace, která nyní ve světě panuje, se v brzké době zlepší a lidé budou moci leteckou dopravu opět plně využívat a osoby se sluchovým postižením si tato nově vytvořená videa s titulky a s tlumočnickem znakového jazyka vyzkoušejí v praxi.

Je třeba zmínit, že v České republice se nacházejí některá letiště, kde jsou pro komunikaci s lidmi se sluchovým postižením vymezená jasná pravidla. Na tomto letišti personál pravidla komunikace s lidmi s tímto postižením zná. Ví, že při komunikaci s tímto člověkem musí například neustále udržovat oční kontakt, nezvyšovat hlas, chovat se k těmto lidem důstojně apod.

Někteří respondenti požadují, aby tlumočnická služba byla dostupná na všech letištích. Realizace tohoto požadavku však není jednoduchá. Tlumočnická služba se poskytuje pouze ve školství, na soudech a v sociálních službách. V dopravě dostupná není. Ani tlumočnicků v České republice není mnoho. V tomto miléniu na sto neslyšících připadá pouze jeden tlumočnick, takže na něj osoby se sluchovým postižením musejí čekat přinejmenším tři měsíce. Pokud ale těchto tlumočnicků bude postupně přibývat, je možné, že jeden z nich bude poskytovat asistenční služby.

Dále by dle respondentů bylo dobré, kdyby ve všech videích byly titulky a také tlumočnick znakového jazyka. Některé z nich dokonce napadlo, že by se pro osoby

se sluchovým postižením mohla zavést online tlumočnická služba nebo QR kódy, které by mohly využívat.

## **Doporučení**

Následné doporučení se týká správných zásad komunikace s osobami se sluchovým postižením, tedy toho co by se ve vztahu k nim mohlo v budoucnu zlepšit. Toto doporučení se dělí na dvě části. První část vymezuje komunikaci na letištích a ta druhá se vztahuje ke komunikaci přímo na palubách letadel.

### **Doporučení přímo na letištích**

1. Osoby se sluchovým postižením se na letištích a v letadlech dokážou sami velice dobře orientovat a v mnoha případech nemusí využívat asistenční službu. Avšak v případě potřeby, např. výjimečná, neočekávaná situace nebo náhlá změna, by bylo pro osoby se sluchovým postižením velkým přínosem mít možnost požádat tuto asistenční službu o pomoc. Asistenční služba a palubní personál by měl zvládnout poskytnout adekvátní informace a instrukce.
2. Pokud má letiště a letecká společnost vypracovaná pravidla, jak komunikovat s lidmi se sluchovým postižením, zajistit, aby byla v praxi používána.
- 3. Komunikační pravidla pro případ absence tlumočnicka:**
  - a. Pokud chceme osobám se sluchovým postižením, které se na nás nedívají, sdělit nějaké informace, začít s nimi komunikovat, stačí se lehce dotknout jejich ramena, paže nebo předloktí.
  - b. Je potřeba předem zjistit preferovaný komunikační kanál. Zeptáme se, zda můžeme mluvit, odezírat, psát nebo používat znakový jazyk.
  - c. V průběhu komunikace je potřeba udržovat zrakový kontakt, ten během rozhovoru není vhodné přerušovat.
  - d. Pokud si osoba se sluchovým postižením zvolí odezírání, sdělíme jí téma hovoru a snažíme se ho neměnit, vyslovujeme plynule. Postavíme se na vhodné místo s optimálním světlem a bez rušivých vjemů. Nepohybujeme hlavou, nepřemísťujeme se jinam, nezakrýváme si ústa a nemáme v nich žádnou překážku (např. žvýkačky, cigarety apod.).

- e. Pokud si osoba se sluchovým postižením zvolí písemnou komunikaci, tak nepoužíváme zbytečně komplikované věty, jelikož český jazyk je pro neslyšící cizí jazyk. Píšeme jednoduché věty (žádná komplikovaná souvětí, metafory, frazeologie, rčení).
4. Všechna zobrazovaná videa by měla být otitulkována nebo tlumočena do českého znakového jazyka. Pro cizince se sluchovým postižením poskytovat i anglické titulky nebo tlumočení do mezinárodního znakového systému.
5. Důležité a aktuální informace, které jsou poskytovány ve zvukové formě, je potřeba doplnit o český a anglický text na informačních obrazovkách.
6. Doporučujeme umožnit letištnímu a palubnímu personálu absolvovat základní kurz znakového jazyka.
7. Doporučujeme seznámit letištní a palubní personál se základními znalostmi o osobách se sluchovým postižením, a to včetně komunikačních pravidel, informacích o znakovém jazyce, kompenzačních pomůckách (sluchadlo, kochleární implantáty), tlumočnických službách a dalších základních informacích, které souvisí s kulturou neslyšících.
8. Doporučujeme možnost spolupracovat s organizacemi, které se věnují spolupráci s komunitou osob se sluchovým postižením. Je možné vytvořit on-line tlumočnickou službu, QR kódy, titulky, tlumočení do znakového jazyka apod.
9. Dbát na kvalitní poskytování služeb osobám se sluchovým postižením a na empatický přístup personálu. Na dostupnost informací a komunikační kvalitu pro osoby se sluchovým postižením. Jednat s trpělivostí a respektem. Vždy se snažit najít řešení, aby neslyšící dostal stejné informace, které jsou poskytnuty slyšící osobě.

## Doporučení na palubě letadla

### 1. Komunikační pravidla pro případ absence tlumočnicka:

- a. Pokud chceme osobám se sluchovým postižením, které se na nás nedívají, sdělit nějaké informace, začít s nimi komunikovat, stačí se lehce dotknout jejich ramena, paže nebo předloktí.
  - b. Je potřeba předem zjistit preferovaný komunikační kanál. Zeptáme se, zda můžeme mluvit, odezírat, psát nebo používat znakový jazyk.
  - c. V průběhu komunikace je potřeba udržovat zrakový kontakt, ten během rozhovoru není vhodné přerušovat.
  - d. Pokud si osoba se sluchovým postižením zvolí odezírání, sdělíme jí téma hovoru a snažíme se ho neměnit, vyslovujeme plynule. Postavíme se na vhodné místo s optimálním světlem a bez rušivých vjemů. Nepohybujeme hlavou, nepřemísťujeme se jinam, nezakrýváme si ústa a nemáme v nich žádnou překážku (např. žvýkačky, cigarety apod.).
  - e. Pokud si osoba se sluchovým postižením zvolí písemnou komunikaci, tak nepoužíváme zbytečně komplikované věty, jelikož český jazyk je pro neslyšící cizí jazyk. Píšeme jednoduché věty (žádná komplikovaná souvětí, metafory, frazeologie, rčení).
2. Všechna zobrazovaná videa, zejména instruktážní video o bezpečnostních opatřeních na palubě letadla, by měla být otitulkována nebo tlumočena do českého znakového jazyka. Pro cizince se sluchovým postižením poskytovat i anglické titulky nebo tlumočení do mezinárodního znakového systému.
  3. Doporučujeme umožnit letištnímu a palubnímu personálu absolvovat základní kurz znakového jazyka.
  4. Doporučujeme seznámit letištní a palubní personál se základními znalostmi o osobách se sluchovým postižením, a to včetně komunikačních pravidel, informacích o znakovém jazyce, kompenzačních pomůckách (sluchadlo, kochleární implantáty), tlumočnických službách a dalších základních informacích, které souvisí s kulturou neslyšících.

5. Doporučujeme možnost spolupracovat s organizacemi, které se věnují spolupráci s komunitou osob se sluchovým postižením. Je možné vytvořit on-line tlumočnickou službu, QR kódy, titulky, tlumočení do znakového jazyka apod.
  
6. Dbát na kvalitní poskytování služeb osobám se sluchovým postižením a na empatický přístup personálu. Na dostupnost informací a komunikační kvalitu pro osoby se sluchovým postižením. Jednat s trpělivostí a respektem. Vždy se snažit najít řešení, aby neslyšící dostal stejné informace, které jsou poskytnuty slyšící osobě.

## Závěr

Cílem diplomové práce s názvem „Lidé se sluchovým postižením využívající leteckou dopravu v ČR“ bylo zjistit skutečný stav využívání leteckých služeb, a vytvořit doporučení, která by mohla zvýšit spokojenost osob se sluchovým postižením, které využívají leteckou dopravu. V rámci toho bylo tedy třeba zjistit, zda osoby se sluchovým postižením, leteckou dopravu využívají, jak k nim přistupuje personál na letišti a jaké případné změny je zapotřebí v letecké dopravě provést, aby byly potřeby lidí se sluchovým postižením plně naplněny a uspokojeny.

V teoretické části jsem věnoval pozornost osobám se sluchovým postižením a tomu, jaký má jejich postižení dopad na jejich celkový život, dále jsem se zabýval leteckou dopravou, kde jsem zmiňoval její výhody a nevýhody a také jsem se zde seznámil s pojmy „letecká společnost“ a „letišťe.“ Dále jsem zde také uváděl možná rizika v cestování osob se sluchovým postižením, upozorňoval jsem na vyskytující se bariéry, na něž tato skupina lidí v této oblasti naráží a které by bylo nutné odbourat a poslední, na co jsem se v této části zaměřil, byly jednotlivé služby, jež osobám s tělesným a sluchovým postižením nabízejí a poskytují určitá mezinárodní letišťe.

V rámci praktické části byl vytvořený dotazník, kde respondenti odpovídali na dvacet otázek. Prostřednictvím tohoto dotazníku jsem vzápětí zjistil, že lidé se sluchovým postižením leteckou dopravu využívají často, ale naráží zde na informační a komunikační bariéry. Z dotazníku následně vyplynulo, že při komunikaci s personálem byli také nuceni kromě svého mateřského jazyka (český znakový jazyk), využívat i jiných komunikačních systémů. Nejčastěji se snažili odezírat, ale rovněž přistupovali i k českému jazyku, kdy svůj požadavek psali na papír, a to i přesto, že český jazyk je pro ně v podstatě cizí. Na této situaci je vidět, že personál na letišti znakový jazyk neovládá. Zatímco v předchozích letech letišťe ani letecké společnosti lidem se sluchovým postižením tlumočnickou službu ještě nenabízely, od roku 2020 se již tato služba stala součástí ostatních poskytovaných služeb letecké dopravy. Od tohoto roku byla ke všem videím přidána možnost tlumočení do znakového jazyka a na webových stránkách letišťe Václava Havla Praha byly k těmto videím přidány i české titulky. Letišťe Karlovy Vary této bariéře naopak předchází tak, že personál na letišti má svá vlastní pravidla pro to, jak s lidmi s tímto postižením komunikovat. Nicméně bych uvítal, kdyby se tato videa

opatřená tlumočnicí českého znakového jazyka a českými titulky, včetně těch instruktážních nacházela i na palubě letadla. Také by bylo dobré, kdyby personál na letišti měl alespoň základní povědomí o tom, jak s těmito lidmi komunikovat. Proto jsem se rozhodl vytvořit doporučení, kde by tato pravidla komunikace s neslyšícími byla shrnuta. Do budoucna by také bylo zapotřebí zlepšit i celkový přístup k osobám se sluchovým postižením.

## Seznam bibliografických citací

HORÁKOVÁ, R. 2012. *Sluchové postižení: úvod do surdopedie*. Praha: Portál. ISBN 9788026200840.

KALVACH, Z. 2011. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada. ISBN 9788024740263.

KANTOR, J., URBANOVSKÁ a J. PFEIFFER. 2014. *Student s omezením hybnosti na vysoké škole*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4466-6.

KLIMENTOVA, E. 2018. *Osoby se zdravotním postižením v sociologickém výzkumu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5434-4.

KROUPOVÁ, K. 2016. *Slovník speciálněpedagogické terminologie: vybrané pojmy*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5264-8.

LANGER, J. 2014. *Student se sluchovým postižením na vysoké škole*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4214-3.

PETRÁŇOVÁ, L. 2014. *Téma: Komunikace s neslyšícími, nedoslýchavými a ohluchlými cestujícími v letecké přepravě*. Praha. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav jazyků a komunikace neslyšících. Vedoucí práce Mgr. Andrea Hudáková, Ph.D.

PRUŠA, J. 2007. *Svět letecké dopravy*. Praha: Galileo CEE Service ČR. ISBN 978-80-239-9206-9.

RYGLOVÁ, K., M. BURIAN a I. VAJČNEROVÁ. 2011. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada. ISBN 9788024740393.

SLOWÍK, J. 2016. *Speciální pedagogika. 2., aktualizované a doplněné vydání*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0095-8.



VRBOVSKÁ, A. 2012. *Porovnání jednotlivých druhů dopravy z hlediska využití v cestovním ruchu*. Jihlava. Bakalářská práce. Vysoká škola Polytechnická Jihlav, Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce RNDr. PaedDr. Jaromír RUX, CSc.

## Seznam elektronických zdrojů

AEROTAXI,s.r.o. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://aerotaxi.eu/cs/>

ASNEP. *O ASNEP – Asociaci organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel, z. s.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <http://www.asnep.cz/o-asociaci-asnep/>

BROLÍK, T. *Evropské srovnání: nouzový stav nezaručuje úspěšné zvládnutí pandemie.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.respekt.cz/agenda/evropske-srovnani-nouzovy-stav-nezarucuje-uspesne-zvladnuti-pandemie>

CAFOUREK T. *České aerolinie jsou v insolvenci. Firmu srazilo na kolena omezení cestování.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: [https://www.idnes.cz/ekonomika/doprava/letectvi-csa-insolvence-smartwings.A210226\\_085650\\_eko-doprava\\_cfr](https://www.idnes.cz/ekonomika/doprava/letectvi-csa-insolvence-smartwings.A210226_085650_eko-doprava_cfr)

CENTRUM PRO DĚTSKÝ SLUCH. *Centrum pro dětský sluch Tamtam, o. p. s.: O nás.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.tamtam.cz/o-nas/>

CENTRUM ZPROSTŘEDKOVÁNÍ TLUMOČENÍ NESLYŠÍCÍM. *Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím: O nás.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://cztn.cz/o-cztn/o-nas/>

CESTOLET. *Kam uživatelé Cestolet.cz nejčastěji cestují?* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.cestolet.cz/clanek/kam-nejvice-cestujeme/>

ČESKÁ UNIE NESLYŠÍCÍCH. *ČESKÁ UNIE NESLYŠÍCÍCH, Z.Ú.: O nás.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.cun.cz/cs/o-nas/>

ČSA. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.csa.cz/cz-cs/>

CZECH AIRLINES. *Instruktažní video na palubách letadel ČSA* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.youtube.com/watch?v=DLZswkbqzfU&t=17s>

DEAF FRIENDLY in VIMEO.CZ. *Welcome to Prague Airport* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://vimeo.com/394405657>

DOBŘÉ ZPRÁVY Z ČESKÉHO RÁJE A OKOLÍ. *Tichá stezka Klokočskými skalami nabídne výlet neslyšícím* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <http://zpravyceskyraj.cz/ticha-stezka-klokocskymi-skalami-nabidne-vylet-neslysicim/>

GAVELČÍKOVÁ, S. *Mýty a předsudky o rodičovství Neslyšících?* [online]. [cit. 12.3.2021]. Dostupné na www: <http://ruce.cz/clanky/55-myty-a-predsudky-o-rodicovstvi-neslysicich>

HLUBOKÁ NAD VLTAVOU [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.zamek-hluboka.eu/cs/zpravy/63782-zamek-hluboka-nabizi-prohlidky-v-ceskem-znakovem-jazyce>

HORYNA P. *Předletové video společnosti Smartwings Boeing 737 - 800* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.youtube.com/watch?v=-Q5TIwBmMLE>

KARÁSEK, P. *Tyfloservis: Architektonické bariéry pro nevidomé a slabozraké* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.tyfloservis.cz/doc/bariery-pro-nevidome-a-slabozrake.pdf>

LETIŠTĚ BRNO - TUŘANY [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <http://www.brno-airport.cz/>

LETIŠTĚ ČESKÉ BUDĚJOVICE. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.airport-cb.cz/>

LETIŠTĚ KARLOVY VARY [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.airport-kvary.cz/cs/>

LETIŠTĚ LEOŠE JANÁČKA OSTRAVA [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <http://www.airport-ostrava.cz/cz/>

LETIŠTĚ PARDUBICE [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://airport-pardubice.cz/>

LETIŠTĚ PRAHA. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.prg.aero/#/>

LETIŠTĚ PRAHA. *Videa pro neslyšící.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.prg.aero/video-pro-neslysici>

LETIŠTĚ PRAHA. *Letiště Václava Havla Praha odbavilo za rok 2019 rekordních 17,8 milionů cestujících.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.prg.aero/letiste-vaclava-havla-praha-odbavilo-za-rok-2019-rekordnich-178-milionu-cestujicich>

LETIŠTĚ PRAHA. *Traffic report – March 2020, Prague airport* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://www.prg.aero/sites/default/files/obsah/B2B/Files/Statistics%20and%20reports/Prague%20Airport%20Traffic%20Reports/Traffic\\_report\\_2003\\_public.pdf](https://www.prg.aero/sites/default/files/obsah/B2B/Files/Statistics%20and%20reports/Prague%20Airport%20Traffic%20Reports/Traffic_report_2003_public.pdf)

LETIŠTĚ PRAHA. *Traffic report – April 2020, Prague airport* [online]. [cit. 12.3.2021]. Dostupné na [www: https://www.prg.aero/sites/default/files/obsah/B2B/Files/Statistics%20and%20reports/Prague%20Airport%20Traffic%20Reports/Traffic\\_report\\_2004\\_public.pdf](https://www.prg.aero/sites/default/files/obsah/B2B/Files/Statistics%20and%20reports/Prague%20Airport%20Traffic%20Reports/Traffic_report_2004_public.pdf)

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Aktuálně o koronaviru.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://koronavirus.mzcr.cz/](https://koronavirus.mzcr.cz/)

NOVÁK, M. *Statistiky počtu osob se sluchovým postižením* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://www.cun.cz/cs/blog/2017/05/17/statistiky-poctu-osob-se-sluhovym-postizenim/](https://www.cun.cz/cs/blog/2017/05/17/statistiky-poctu-osob-se-sluhovym-postizenim/)

NOVÁK, M. a kol. *Bariéry z pohledu osob se sluchovým postižením, Česká unie neslyšících* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://docplayer.cz/47927866-Bariery-z-pohledu-osob-se-sluhovym-postizenim.html](https://docplayer.cz/47927866-Bariery-z-pohledu-osob-se-sluhovym-postizenim.html)

ONEWORLD. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://www.oneworld.com/](https://www.oneworld.com/)

OPATŘÍLOVÁ, D. *Bariéry ve vnějším a vnitřním prostředí.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/pedf/ps14/hybnost/web/pages/04-01-bariery.html#bariery](https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/pedf/ps14/hybnost/web/pages/04-01-bariery.html#bariery)

PEJCHAROVÁ, L. *Babi, dědo, slyšíme se?* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://www.otorinolaryngologie.cz/babi-dedo-slysime-se/](https://www.otorinolaryngologie.cz/babi-dedo-slysime-se/)

ROTT, L. *Z těchto deseti nejnebezpečnějších letišť světa budete mít noční můry.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://www.denik.cz/cestovani/bojite-se-letani-desitce-nejnebezpecnejsich-letist-sveta-byste-se-meli-vyhnout-20190722.html](https://www.denik.cz/cestovani/bojite-se-letani-desitce-nejnebezpecnejsich-letist-sveta-byste-se-meli-vyhnout-20190722.html)

ŘEŽŇÁKOVÁ, L. *S tlumočnickem na úřad i k lékaři. Neslyšící na pomoc čekají i na měsíce.* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/tlumocnici-do-znakove-reci-handicapovani-nedostatek-problemy.A200212\\_133907\\_domaci\\_lre](https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/tlumocnici-do-znakove-reci-handicapovani-nedostatek-problemy.A200212_133907_domaci_lre)

SKYTEAM. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na [www: https://www.skyteam.com/EN](https://www.skyteam.com/EN)

SMARTWINGS. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.smartwings.com/>

STAR ALLIANCE [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.staralliance.com/en/home>

STRNADOVÁ, V. *10 obvyklých omylů o ohluchlých osobách*. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <http://ruce.cz/clanky/908-10-obvyklych-omylu-o-ohluchlych-osobach>

TELEVIZNÍ KLUB NESLYŠÍCÍCH. *Výjezdy neslyšících do zahraničí* [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/1096066178-televizni-klub-neslysicich/210562221800012/obsah/147814-cestovatel-miroslav-gavelcik>

TICHÝ SVĚT. *Tichý svět: O nás*. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.tichysvet.cz/o-nas>

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Informace ke koronaviru SARS-COV-2*. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/aktualni-informace-ke-koronaviru-sars-cov-2-puvodne-2019-ncov-179250/>

WIKIPEDIA. *List of busiest airports by passenger traffic*. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: [https://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_busiest\\_airports\\_by\\_passenger\\_traffic](https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_busiest_airports_by_passenger_traffic)

WORLD HEALTH WORLD. *Deafness and hearing loss*. [online]. [cit. 12.3. 2021]. Dostupné na www: [https://www.who.int/health-topics/hearing-loss#tab=tab\\_2](https://www.who.int/health-topics/hearing-loss#tab=tab_2)

## Seznam obrázků

Obrázek č. 1 - Audiometrie podle ztráty sluchu v decibelech .....	10
Obrázek č. 2 - Kartička pro neslyšící .....	15
Obrázek č. 3 – Asistenční služba .....	30
Obrázek č. 4 – Video s tlumočnicí znakového jazyka na téma: Odbavení cestujících ...	32
Obrázek č. 5 – Instruktažní video o bezpečnostní opatření - ČSA .....	40
Obrázek č. 6 – Předletové video ve společnosti Smartwings .....	41

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Výzkumný dotazník

Příloha č. 2: Otázka č.19 – odpovědi od respondentů

Příloha č. 3: Otázka č.20 – odpovědi od respondentů

Anotace

Vážená paní/Vážený pane,

máte před sebou dotazník týkající se spokojenosti lidí se sluchovým postižením při využívání letecké dopravy.

Cílem tohoto průzkumu je zjistit, míru Vaší spokojenosti při cestování letadlem.

Tento dotazník je zcela anonymní a jeho získaná data budou využita pro následné zpracování diplomové práce.

Předem Vám děkuji za spolupráci.

Bc. Tomáš Jelínek

1) Jakého jste pohlaví?

1. žena
2. muž

2) Jakého druhu je Vaše sluchové postižení?

1. Neslyšící
2. Nedoslýchavý(á)
3. Ohluchlý(á)
4. Uživatel kochleárního implantátu

3) Z jakého kraje pocházíte?

1. Hlavní město Praha
2. Středočeský kraj
3. Plzeňský kraj
4. Karlovarský kraj
5. Ústecký kraj
6. Liberecký kraj
7. Královéhradecký kraj
8. Pardubický kraj
9. Jihočeský kraj
10. Kraj Vysočina
11. Jihomoravský kraj
12. Zlínský kraj
13. Olomoucký kraj
14. Moravskoslezský kraj



4) Kolikrát jste již za svůj život využil (a) leteckou dopravu? (Let tam a zpět počítejte jako jeden let.)

1. nikdy
2. 1x – 2x
3. 3x – 5x
4. Vícekrát

5) Kolikrát ročně (v průměru) využíváte letecké dopravy? (Let tam a zpět počítejte jako jeden let)

1. Méně než jednou ročně
2. maximálně 1x
3. 2x – 3x
4. Vícekrát

6) Které letiště v České republice využíváte nejvíce? Uveďte jednu či více odpovědí.

1. Letiště Václava Havla Praha
2. Letiště Brno – Tuřany
3. Letiště Leoše Janáčka Ostrava
4. Letiště Pardubice
5. Letiště Karlovy Vary

7) Do jaké destinace jste letěl(a)? Uveďte státy.

8) Jakého důvodu jste využil(a) právě letecké dopravy? Uveďte jednu či více odpovědí.

1. Dovolená
2. Návštěva příbuzných
3. Pracovní cesta
4. Eurovíkend
5. Sportovní akce
6. Školní akce
7. Kulturní akce
8. Ostatní – uveďte:

9) S kým jste leteckou dopravu využil(a)?

1. S nikým, cestoval(a) jsem sám(a)
2. S partnerem/partnerkou
3. S rodinou

4. S kamarády
5. S kolegy/se spolužáky
6. Ostatní – uveďte

10) S jakou leteckou společností jste letěl(a)?

1. Aeroflot
2. Air France
3. Alitalia
4. American Airlines
5. Austrian Airlines
6. British Airways
7. ČSA
8. EasyJet
9. Emirates
10. Eurowings
11. Finnair
12. Iberia
13. KLM
14. Korean Air
15. LOT
16. Lufthansa
17. Norwegian
18. Qatar Airways
19. Ryanair
20. SAS
21. Smartwings
22. SWISS
23. Turkish Airlines
24. Vueling
25. Wizzair
26. Jiná letecká společnost, uveďte:

11) Jaké speciální služby pro sluchově postižené jste na českém letišti využíval(a)?

1. Tlumočnický znakový jazyk
2. Průvodce
3. QR kód v mobilním telefonu
4. Video s titulky
5. Video se znakovým jazykem
6. Žádné
7. Ostatní – uveďte:

12) Jakým způsobem na českém letišti probíhala komunikace s personálem?

1. Znakový jazyk (personál znakový jazyk ovládal)
2. Znakový jazyk (přes tlumočnicka)
3. Odezírání
4. Písenná komunikace (blok a tučka, mobilní telefon...)
5. Komunikace nefungovala
6. Ostatní – uveďte

13) Jakým způsobem na palubě letadla probíhala komunikace s personálem?

1. Znakový jazyk (personál znakový jazyk ovládal)
2. Znakový jazyk (přes tlumočnicka)
3. Odezírání
4. Písenná komunikace (blok a tučka, mobilní telefon...)
5. Komunikace nefungovala
6. Ostatní – uveďte

14) Personál na palubě letadla cestující těsně před odletem seznamuje s bezpečnostním opatřením. Rozuměli jste všemu, co zde bylo řečeno?

1. Ano
2. Ne
3. Pokud ne, tak proč?

15) Některá letadla jsou vybavena televizními obrazovkami, kde se těsně před odletem vysílá bezpečnostní opatření. Byly zde k dispozici titulky pro neslyšící?

1. Ano
2. Ne

16) Součástí vybavení některých letadel jsou televizní obrazovky, prostřednictvím kterých se těsně před odletem vysílá bezpečnostní opatření. Bylo zde k dispozici „okénko“ s tlumočnickem znakového jazyka?

1. Ano
2. Ne

17) Jaký jste na palubě letadla měl(a) pocit z přístupu personálu?

1. dobrý
2. špatný

3. neutrální
4. Možnost vlastního vyjádření, uveďte:

18) Jakým způsobem se k vám (jako k člověku se sluchovým postižením) personál ve chvíli neočekávané situace (odložený let, opožděné přistání, náhlé přistání v jiné destinaci...) zachoval?

1. byl(a) jsem informován (blok a tužka, odezírání, znakový jazyk...)
2. nebyl(a) jsem informován

19) Kdyby to bylo ve Vašich rukou, co byste ve vztahu k sluchově postiženým lidem na letišti změnil(a), aby byli zcela spokojeni?

20) Kdyby to bylo ve Vaší moci, co byste ve vztahu k sluchově postiženým lidem na palubě letadla změnil(a), aby jejich veškerá kritéria byla po dobu letu splněna a vše tak odpovídalo jejich komfortu?

### **Otázka č. 19** (124 respondentů)

**Kdyby to bylo ve Vašich rukou, co byste ve vztahu k sluchově postiženým lidem na letišti změnil(a), aby byli zcela spokojeni?**

1. *Ať mají tlumočnicka a víc komunikační*
2. *Personál umět ZJ :-)*
3. *Aspoň základ znakový jazyk něco ukazuje co používá např. nabídka nápoj, oznamuje co se děje...*
4. *Nic*
5. *Nic*
6. *Titulky nebo tlumočnick na obrazovce*
7. *Všude ozitkoovane*
8. *Zaměstnanci na letišti ovládající znakový jazyk je můj sen, který bych rád zažil. Nebo alespoň přítomnost tlumočnicka znakového jazyka.*
9. *S tím zatím nemám žádný problém. Vzdy jsem upozornila, kdy, kam, číslo letenky, nějaký typ letecké společnosti a další*
10. *Samozřejmě personality musí umět ČZJ i neslyšící pracovat jako neslyšící svet :)*
11. *K dispozici tlumočnicka znakového jazyka, porozumění textu vhodné pro neslyšící*
12. *Mít k dispozici na letišti tablet s přepisem nebo online tlumočením zj*
13. *Nová pás obličej než fronta*
14. *Jsme spokojeni*
15. *Pruvodce, preklada do znak. jazyka*
16. *Komunikace ve znakovem jazyce ať na personálu nebo na palubě a také na obrazovce by nejlepšší uveden do czj*
17. *Většší informovanost jak komukovat se sluchově postiženými (hlavně u odbavovani), mít na obrazovkách titulky, naučit personál pár základních znaků (kurzy CZJ)*
18. *To bych chtěl stačí jeden osoba uměl znakový.*
19. *nc*
20. *tlumočnick, titulky!*
21. *Dostupnost všech informací - psaný text, tlumočení*
22. *Nevim*
23. *Nevim*
24. *Nevim*
25. *Nevim*
26. *Nevim*
27. *Nevim*
28. *Umět ZJ*
29. *Ozveny titulky zmena mist, zpozdeni, rychle zmena cokoliv, nebo cedule oznacenim mist*
30. *Normální*
31. *Nevím*
32. *Nevím*

33. Nevím
34. Nevím
35. A
36. *Tak by pomalu odezíráni, nebo znakový jazyk..*
37. *Doporučuji na letišti může různé info pro ZJ, také zaměstnance umí info pro neslyšící.*
38. *Na letišti rád se pomáhat jako ochotní vysvětlí.*
39. *informace ve znakový jazyk*
40. *Přidal bych kurz na ČZJ/MZS pro zaměstnance, nájmu tlumočnicka na ČZJ/MZS. Přidám video na obrazovku či tablet včetně tlumočnicka ČZJ/MZS pro veřejnost.*
41. *Obrazovka s titulky*
42. *Dát na tabuli info pro neslyšící, nejlépe video*
43. ...
44. *Prijemny*
45. *Hodne veci ktere je potreba zmenit, ale potrebuje to postupne pozmenit krok za krokem, nejde to vse najednou.*
46. *Nevím, dlouho dobu nebyla tam. Dnes Moderni jak vypadá nevím. Děkuji*
47. *Aspoň někdo umí používat ZJ*
48. *Více titulky (důležitý) i taky v rohu tlumočnicka (trochu to není nutné)*
49. *Nemam zatím vse je ok*
50. *Tablety s tlumočením/přepisem, všude titulky, to, co hlásí letištní rozhlas, aby zároveň bylo někde napsané*
51. *Titulky a přítomnost tlumočnicka. Když si objednáme dovolenou, cestovka ví, že jsem neslyšící. Mohli by zajistit do letadla tlumočnicka, ten by tlumočil před odletem.*
52. ...
53. *Povinnost ZJ zaměstnanci*
54. *Nevím*
55. *Hlavně někdo umět znakový jazyk!*
56. *Aby byly všude titulky a tlumočnick ZJ na obrazovce*
57. *S rodiče*
58. *Kdyby personál uměl znakovat ;) a byly k dispozici všude titulky popř nějaká videa v zj*
59. *Ano*
60. *Ano*
61. *Video více do czj, mzs a titulky (hlavně vhodné pro cizince). Případě změny letadla, pomohla by nám aplikace- oznámení změn. Bylo by to více jednodušší.*
62. *Titulky na tabulkách odlety-přiletý*
63. *Není problém*
64. *Všude Titulky info*
65. *Tlumočnick, průvodce*
66. *Myslím, že je to důležité napsat na papír, rozdává bezpečení opatření informace, nebo musí být ochotně základy znakovat.*
67. *Letišti plný tlumočnicka aby neslyšící rozumět, i každé video s titulkami*
68. *Čzj*
69. *Dávno jsem byla na letišti, teď nevím změny ..zatím dobrá*
70. *Neutralní*

71. Nic
72. *Moje cíl aby bylo v hladce komunikovat a vše dat informaci pro neslyšící aby to věděli, když se něco stane...*
73. *Předem informovat při zaplacení letenky, udělat systém - speciální místnosti pro osoby se sp... Aby měli alespoň titulky*
74. *Já bych to nechala takhle, ale nejlepší ať letuška by uměla znakovku... Kdyby se něco stalo...*
75. *V letišti alespoň umí znakovat,*
76. *Stejně malo cestovani letadlem, není potřeba změnu. Hlavně vse mít vybaveni pro neslyšící.*
77. *Www s ZJ například pravidla, letiště video s ZJ, personální ZJ bylo super :)*
78. *Budoucnosti zlepšit pro neslyšící pro všechny aby byli spokojeni*
79. *Dobré*
80. *Dobré*
81. *Dobry*
82. *Nevím co mám napsat ?*
83. *Nikdy*
84. *nic duvod corona*
85. *ZJ*
86. *Myslím si, že zatím je to v pohodě. Možná bude mít někdo lepší nápad :-)*
87. *Který někdo lidí na letišti určeno asi spokojeny*
88. *Aby byli uprimni ke vsem neslyšícím.*
89. *Tlumočník k dispozici*
90. *Trochu divné cítím*
91. *Informační letáčky, videa v ZJ, titulky*
92. *To je normálně ve situaci. A záleží na svou pohlednost sluchově postižených lidí mezi lidem.*
93. *Více titulky a online tlumočení na letišti*
94. *Xnevím*
95. *V letišti má být jednoho účast tlumočnicka*
96. *Kdyby byli všude, tam kde jsou stálé informace videa v MZS bylo by to skvělé.*
97. *Personál musí být obětavě pro neslyšící. Aspoň základní informace.*
98. *Aby tam byl tlumočník*
99. *chci aby někdo naučil základ znakový jazyk, ne úplně přesný stačí lehce ... abych porozumeli.*
100. *Zatím nevím*
101. *Při čekání na odlet chybí informace o zpoždění, zrušení letu na monitoru.*
102. *Titulky (lze nastavitelný/volitelný jazyk), tlumočník, povinnost znalosti znakového jazyka personálu*
103. *Letiště hala kabina informace žádám znakový jazyk jako anglický řeč*
104. *Osobně si myslím, že by nebylo na škodu, kdyby při odbavení mohli použít základy ZJ - např. kolik vás je, kolik zavazadel máte s sebou, do jaké řady byste rádi atd.... A chtělo by to k té tabuli odletů další informací v psané podobě (jednoduché věty typu POZOR ZMENA GATE nebo POZOR ZMENA CASU ODLETU. Tam se jenom mluví. moje*

*zkušenost - musím již na info a zeptat se, co se děje. pro mě stresující a hlídat Kde a kdy bude "moje" letadlo....*

105. *Staci znakovka*
  106. *Ještě nebylo*
  107. *Nejlepší Řecko a Skotsko !! Než česká !!*
  108. *Normálně*
  109. *Více titulky!!*
  110. *videa ve zj, titulky v cestine*
  111. *Vic personální pracovní služeb aby ovládali znakový jazyk*
  112. *Nevím, jsem spokojený*
  113. *Tak kde je televize, automaticky tlumočnick a titulky...vizuálně jasné info, základ znalosti komunikace pro zaměstnanci na letišti. Nejdůležitější je, aby všichni lidi měli stejné vědomí...*
  114. *Ti co se učí na létání a tak aby měli povinný předmět znakový pro neslyšící, aby měli dostatek informace o všem.*
  115. *První místo přístup 100%, slyšící musí ovládati MZS, další cizí jazyk ZJ, neslyšící mohou pracovat na letišti,*
  116. *Zlepšení pro neslyšící*
  117. *Doplnit CZj*
  118. *Letela jsem s letuškou z Tunisu, Bulharska, bylo těžko komunikace, snažili jsme se psát anglicky.. Ale lepší alespoň základ mezinárodní znakový jazyk :)*
  119. *nevím..*
  120. *Minimálně zajištěna tlumočnick ve ZJ jako za zaměstnanci, který dobře ovládá ZJ.*
  121. *Vše - hlasení, aby byla k dispozici formou titulku (aktualní informace atd). Manual by mohl být nahran do IS a před odletem možnost jej zkontrolovat ve videoprůvodci.*
  122. *Doporučuji má tlumočnick*
  123. *Spokojená a nemám problém*
- titulky a tlumočení na všech obrazovkách, QR kódy..*



## **Otázka č. 20** (124 respondentů)

**Kdyby to bylo ve Vašich rukou, co byste ve vztahu k sluchově postiženým lidem na palubě letadla změnil(a), aby jejich veškerá kritéria byla po dobu letu splněna a vše tak odpovídalo jejich komfortu?**

1. *Netuším*
2. *Umět CZJ*
3. *...*
4. *...*
5. *...*
6. *...*
7. *přidat titulky a předpis od informace, například tv, tabulka, atd*
8. *Lepší přístup k neslyšícím, myslet na nich, třeba tablet s tlumočnickem*
9. *Titulky mzs*
10. *Znakující personál (komunikační úroveň), titulky v obrazovkách (možnost vybrat jaký jazyk), tlumočnick v "okénku" v obrazovkách. Při nenadálé situaci informovat.*
11. *To jsem zatím nezažila.*
12. *Samozřejmě personality musí umět ČZJ nebo IS*
13. *Těžko říct*
14. *Nevím*
15. *Nevím*
16. *Nevím*
17. *Nevím*
18. *Nevím*
19. *Nevím*
20. *Nevím*
21. *Nevím*
22. *Nevím*
23. *Nevím*
24. *Nemám slov*
25. *Ano*
26. *Ano*
27. *Letuska, ovlada znakového jazyka*
28. *Třeba SMS nebo oznámit zpoždění let nebo při kontrole pasu nebo odkládání věci měl by aspoň komunikace uveden do czj, například jsem byla s dcerou při kontrole pasu nebo odkládání věci a začali na mě mluvit, stále jsem nevěděla o co se jedná, pak nám řekli, ze v tašce nesmí pítí nebo minikrem, komunikace byla hrozná.*
29. *Větší informovanost jak komunikovat, pokud by byl český personál tak i pár základních znaků czj*
30. *aby nastavení titulky čestina. Ne anglický.*
31. *Nc*
32. *letušky použít znakový jazyk*
33. *Totéž*
34. *Totéž*

35. Nevim
36. Nevim
37. Nevim
38. Nevim
39. Nevim
40. Nevim
41. Nevim
42. Nevim
43. Umět ZJ
44. Vizuslni cedule, nebo oznaceni nspis podlshu,,,
45. Zatím
46. A
47. Zeptal bych zda je vse v poradku.
48. Na letišti umí základní ZJ
49. Šef letiště jako starat se 😊
50. Totéž
51. V busu přidám jenom více obrazovky, které ukazuje opakované video ČZJ/MZS i české/anglické titulky.
52. Obrazovka s info a titulky
53. Pokud tam je televize,at je opatřena titulkami či videem
54. ..
55. Na letišti,aby bylo lepší na trvalou tlumočnick - ce.
56. Myslím,že ano
57. Více obrazkove vysvetlinky, pouziti obrazovku na sedadlech vcetne obrazove vysvetleni ohledne bezpecnostni pas atd.. i pouzit tv s mezinarodni znakovy systém
58. Podmínka letuška aby ukázat s titulky nebo bezpečnost s video titulek
59. Aspoň tam něco přepis
60. Zatim nevim
61. Personál letadla aby uměl aspoň prstovou abecedu, příp. měl vždy po ruce tužku a papír, aby mysleli na to, že je na palubě někdo neslyšící a informace hlášené mu podávali zvlášť
62. Změnila bych to, aby byl bezbariérová komunikace. Přítomnost videí ve znakové jazyce. Třeba video ve znakovce, jak si v případě náhle události nasadit kyslíkovou masku. Letuška to vysvětlovala, neslyšela jsem ji.
63. Povinnost ZJ zamestatnci
64. nevím
65. Tak letuška alepson znakovat zaklad
66. Personál by měl umět základy ZJ
67. ....
68. Lepší vstřícnost, umět aspoň základy ZJ.
69. Nikdo
70. Letiště musí přítomní tlumočník. Možnost komunikace, znakový jazyk
71. Nevím, může potřebovat jít do někam jména zastávky...
72. Má být něco ukázka (video nebo atd...) s titulkami
73. Tlumočnická služba

74. *Dávno jsem byla u staré letišti Ruzyně ,ted' nová Václava Havla jsem ne byla se podívat..*
75. *Bude to těžké odpovídat*
76. *znaková jazyk televize na palubě*
77. *Dat titulky nebo znakový jazyk v televizi nebo na obrazovce pro neslyšící dat přehled víc informací*
78. *Alespoň tablet, kde je napsáno, video s titulky a nebo s tlumočnickem*
79. *Vše ok*
80. *Na letišti sedí jedná paní, dělá kontrolu letenku- vstupenku, vedle počítač pro neslyšící , o čem, více info, mohli se bychom více sledovat, kam směr...*
81. *Když problém, titulky nebo ZJ.*
82. *Pro všechny neslyšící aby bylo srozumitelně tlumočnicka, nebo plakat ukázky....*
83. *Bez problém*
84. *Bez problém*
85. *Myslím dobře*
86. *Nikdy*
87. *Nic*
88. *Viz předešlá odpověď*
89. *Jestě nevím*
90. *Vsechna informace ve videu v MZS.*
91. *Aspoň titulky byly uveden napořád*
92. *Ano jasné potřebuje s*
93. *Vůbec nevím o ničem, abych změnil ve vztahu k sluchově postiženým lidem na palubě letadla.*
94. *Žádná*
95. *N*
96. *Letuška minimlne umí prstová abeceda*
97. *Videa v MZS v monitoru.*
98. *hlavne dulezita informace napr že my pristaneme pozde, tak letuška informuje pro slyšící a jeste at ony prijdou ke mě jeste informuje něco dulezita abych vedel.*
99. *Letuska musí být víc způsob osobní zdravotní postižené plný informace jako slyšící*
100. *Komunikace do znakového jazyka napr. tablet nebo online přepis u odbavovacího či čekárně na odlet apod..*
101. *Titulky (lze nastavitelný/volitelný jazyk), tlumočnick, povinnost znalosti znakového jazyka personalu*
102. *ČSA podminka video znakový jazyk a sedadlo nálepka neslyši aby letuška pozna*
103. *Asi těžká otázka- asi personál by měl vědět, že na palubě jsou lidé s SP, tak mít při ruce nějaký papír a tužku. ale nevím jak udělat u stevarda mluvící anglicky. U Ryanairu jsou i někteří cestí stevardi, ochotní a starají se - zda jsem ok či něco potřebuji.*
104. *Asi nic*
105. *Tlumočnick*
106. *některý, ale ne moc !! Lepší pro neslyšící s průvod od začátek do konec*
107. *Zvládli*

108. *Moc nerada letim, ale jako představa, aby bylo co nejvíce titulky s informací a přitom vedle text logo ucho znamená informace pro neslyšící ohledně změny nástupiště nebo jiné věci.*
109. *Ne*
110. *nenapada me*
111. *Dát víc informace v titulky*
112. *Pridani okenka s tlumocnikem do ASL*
113. *Titulky, tlumočení a v letadle letusky znalosti komunikace s neslyšící*
114. *Aby aspoň na obrazovkách byli titulky nebo tlumočníci*
115. *Havne pristup, video MZS, titulky a jako ma moznosti*
116. *Aspoň přítomen tlumočnice*
117. *Základ zj*
118. *Taky lepší mezinárodní znakovy jazyk*
119. *nic me nenapada..*
120. *Nevím..*
121. *Videomanual v IS, a kdispozici titulky, kde by byly aktualni info o letu...*
122. *Komunikace*
123. *Nemám problém*
124. *Viz minulá otázka*

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Bc. Tomáš Jelínek
<b>Katedra:</b>	Ústav speciálněpedagogických studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Kateřina Jeřábková, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2021

<b>Název práce:</b>	Lidé se sluchovým postižením využívající leteckou dopravu v ČR
<b>Název v angličtině:</b>	People with hearing impairment using air transport in the Czech Republic
<b>Anotace práce:</b>	<p>Tato diplomová práce se zaměřuje na lidi se sluchovým postižením využívající leteckou dopravu v ČR. Jejím hlavním cílem je odhalení míry spokojenosti klientů, kteří tuto službu při cestování využívají. Podstatou této práce je na základě tří stanovených dílčích cílů zjistit, zda lidé se sluchovým postižením leteckou dopravu skutečně využívají, jak k těmto lidem přistupuje samotný personál pracující na letištích a na palubách letadel a jaké jsou jejich případné požadavky, tedy co je třeba učinit pro to, aby v rámci letecké dopravy byly naplněny veškeré jejich potřeby a byla tak zajištěna jejich spokojenost.</p> <p>Diplomová práce je rozdělena do dvou částí. Dělí se na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se zabývá osobami se sluchovým postižením z obecného hlediska a vymezuje důsledky sluchového postižení. Velkou pozornost zde dále věnuje letecké dopravě a jejímu fungování v současné době. Poslední oblastí, kterou zde odhaluje, jsou bariéry, na které jedinci se sluchovým postižením narážejí. Během toho následně zjišťuje, jak lze tyto bariéry na samotných letištích a palubách letadel odbourat a také to, zda pro tyto osoby zde existují nějaké specifické služby, které by těmto bariérám předcházely.</p> <p>V rámci praktické části byl vytvořený výzkumný dotazník zahrnující pro respondenty se sluchovým postižením dvacet otázek, jejímž vyplněním bylo od zmíněných respondentů získáno 162 odpovědí a následující výsledky byly zachyceny prostřednictvím grafů a tabulek. Na závěr bylo vytvořeno doporučení shrnující nezbytné kroky k tomu, aby se současné podmínky bránící lidem se sluchovým postižením plně využívat služeb na letištích a palubách letadel následně zlepšily a vedly tak k jejich celkové spokojenosti.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	Sluchové postižení, letadlo, letecká doprava, letecká společnost, letiště, komunikace, bariéra, cestování
<b>Anotace v angličtině:</b>	<p>This final thesis focuses on people with hearing impairment using air transport in the Czech Republic. The main aim is to find out how satisfied the clients who use this service during flying are. The core is in establishing three minor goals. Do people with hearing impairment really use air transport? How do the staff working at the airports and on the planes access to people with hearing impairment? What are their requirements? What is needed to be done at the airlines to fulfil all the needs of the people with hearing impaired and satisfied them?</p> <p>The final thesis is divided into two parts, the theoretical part and the practical part. The theoretical part focuses on the people with hearing impairment from the general point of view. It also shows the effects of hearing impairment on them. A great attention is paid on the air transport</p>

	<p>and its situation nowadays. The last part uncovers the barriers which people with hearing impairment have to face. Meanwhile, it finds out how it is possible to remove these barriers at the airports and on the planes as well as if there are any specific services which could prevent these barriers.</p> <p>In the practical part a survey containing twenty questions was made for the respondents with hearing impairment. 162 replies were gathered and the results were transformed into the graphs and tables. In the end a recommendation was suggested including the necessary steps to improve the barrier services for the people with hearing impairment at the airports and on the planes which afterwards should lead to their satisfaction.</p>
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Hearing impaired, airplane, air transport, airline, airports, communication, barrier, travel
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	<p>Příloha č. 1: Výzkumný dotazník</p> <p>Příloha č. 2: Otázka č. 19 – odpovědi od respondentů</p> <p>Příloha č. 3: Otázka č. 20 – odpovědi od respondentů</p>
<b>Rozsah práce:</b>	93 stran
<b>Jazyk práce:</b>	Čeština